

УТВЕРЖДАЮ

Директор

ГСУСУ «Брестский
областной ЦОР
по водным видам спорта»

О.В. Степуть

«03» января 2023 г.



**ПРАВИЛА
ГОСТИНИЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И
ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ «АКВАТЕЛЬ»**

ГСУСУ «Брестский областной ЦОР по водным видам спорта»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила разработаны на основании Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей» № 90-З от 21.12.2014 г. (в редакции от 12.01.2022 г.), Санитарных норм и правил «Требования к устройству, оборудованию и содержанию гостиниц и других средств размещения» утвержденных Постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь № 110 от 24.12.2014 г. (в редакции от 28 декабря 2016 г.), Государственным стандартом Республики Беларусь СТБ 2577-2020 введенным в действие с 01.10.2020 г., Закона Республики Беларусь «О правовом положении иностранных граждан и лиц без гражданства в Республике Беларусь» № 105-З от 04.01.2010 г., Правил гостиничного обслуживания в Республике Беларусь утвержденных Постановлением Совета Министров Республики Беларусь № 471 от 07.04.2006 г. (в редакции от 31.12.2018 г.), Правил проживания в гостиницах Республики Беларусь утвержденных Постановлением Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь № 23 от 17.05.2006 г. (в редакции от 10.12.2008 г.), Правил пребывания иностранных граждан и лиц без гражданства в Республике Беларусь утвержденных Постановлением Совета Министров Республики Беларусь № 73 от 20.01.2006 г. в (редакции от 02.07.2020 г.), Межотраслевых правил по охране труда при предоставлении гостиничных услуг утвержденных Постановлением Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь и Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь № 121/1927 от 27.08.2010 г.

1.2. В настоящих Правилах используются следующие основные термины:

бронирование – услуга гостиницы по резервированию номера с гарантией предоставить его потребителю на согласованных условиях;

гостиница – подразделение ГСУСУ «Брестский областной ЦОР по водным видам спорта» (далее - Центр), осуществляющее гостиничное обслуживание;

гостиничное обслуживание - услуги по предоставлению гостиницей номеров или мест в номерах (далее все вместе номера) для временного проживания физических лиц, а также дополнительные услуги (далее все вместе – услуги);

дополнительные услуги - услуги общественного питания, бытовые услуги и т.п., оказываемые на возмездной или безвозмездной основе гостиницей или структурными подразделениями Центра;

заселение – процедура с момента выдачи ключей постояльцу, ознакомления его с условиями размещения в номере, правилами проживания и пожарной безопасности до фактического размещения в номере;

потребитель - юридическое или физическое лицо, пользующееся услугами гостиницы;

постоялец – потребитель – физическое лицо, пользующееся услугами гостиницы.

1.3. Гостиничное обслуживание осуществляется на основании публичного договора, условия которого определены настоящими Правилами, либо договора, заключенного в письменной форме.

1.4. Настоящие Правила, а также Правила гостиничного обслуживания в Республике Беларусь, перечень дополнительных услуг, прейскурант на дополнительные услуги, информация о форме и порядке оплаты услуг, о хранении вещей, о работе Центра и его структурных подразделений, оказывающих дополнительные услуги, о туристском потенциале Республики Беларусь находятся в холле первого этажа гостиницы у стойки администратора.

1.5. Правила проживания в гостинице, а также правила пожарной безопасности и информация о предлагаемых потребителю услугах находятся в каждом номере гостиницы.

1.6. Работники гостиницы имеют бэйдж с указанием его должности и имени.

1.7. Книга замечаний и предложений находится у дежурного администратора гостиницы.

II. ГОСТИНИЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

2.1. Предоставление номеров для временного проживания.

2.1.2. Гостиница предназначена для временного проживания постояльцев в течение срока, согласованного с администрацией гостиницы.

2.1.3. Оформление постояльцев, прибывающих в гостиницу и выбывающих из нее, осуществляется круглосуточно.

2.2. Бронирование номеров.

2.2.1. Потребитель вправе заказать номер, подав заявку не позднее двух часов до момента заезда, если иное не предусмотрено договором.

2.2.2. Для бронирования номеров в гостинице потребитель подает заявку с помощью телефонной, почтовой, электронной или иной связи, а также при

непосредственном обращении к администратору гостиницы. В заявке на бронирование номеров указывается (сообщается): реквизиты (для юридических лиц), паспортные данные (для физических лиц), количество и Ф.И.О. постояльцев, дата и время заезда/предполагаемого выезда; количество и категория номеров, гарантии оплаты проживания.

Потребитель обязан в случае изменения заявки на бронирование или отказа от неё сообщить об этом гостинице, не позднее, чем за трое суток до момента заезда – при размещении более 20 человек и за сутки – при размещении до 20 человек.

2.2.3. Оплата потребителем счета является подтверждением заключения договора оказания услуг на условиях, предусмотренных настоящими Правилами.

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

2.2.5. Плата за бронирования не взимается.

2.3. Оформление проживания.

2.3.1. При наличии в гостинице свободных мест постоялец вправе занимать номер любой категории с полной оплатой всех мест.

2.3.2. Для оформления проживания постоялец, являющийся гражданином Республики Беларусь, предъявляет документ, удостоверяющий личность - паспорт, а при его отсутствии – один из следующих документов: справку установленной формы, выдаваемую в случае утраты гражданином паспорта Республики Беларусь, военный билет (для военнослужащих срочной службы), свидетельство о рождении для детей в возрасте до четырнадцати лет.

2.3.3. Для оформления проживания постоялец, являющийся иностранным гражданином или лицом без гражданства, предъявляет паспорт или иной документ(ы), установленный(е) Законодательством Республики Беларусь (вид на жительство, удостоверение беженца, свидетельство о регистрации ходатайства о предоставлении статуса беженца или дополнительной защиты в Республике Беларусь, справку об обращении с ходатайством о предоставлении статуса беженца или дополнительной защиты в Республике Беларусь, и др.).

2.3.4. Постояльцам, которые являются иностранными гражданами и лицами без гражданства, дополнительно разъясняются условия регистрации иностранных граждан и лиц без гражданства, после чего осуществляется их регистрация в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.

Не позднее трёх часов после предоставления жилых помещений для проживания временно пребывающим в РБ иностранным гражданам и лицам без гражданства (далее - иностранцы) гостиница предоставляет в орган внутренних дел по месту нахождения информацию о таких иностранцах, в том числе их персональные данные, без письменного согласия таких иностранцев.

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

2.3.6. При оформлении проживания администратор гостиницы выдает потребителю (постояльцу) чек, счет и знакомит его с правилами проживания и пожарной безопасности в гостинице. Поселяющийся ставит свою подпись на счёте, тем самым подтверждая правильность указанных данных.

2.3.7. В случае полной оплаты номера и при наличии свободного места по просьбе потребителя может осуществляться подселение одного постояльца в оплаченный номер с оформлением проживания в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

2.3.8. По просьбе постояльца в номерах может предоставляться дополнительное место для проживания с оплатой в соответствии с прейскурантом (поселение на дополнительное место) и оформлением проживания в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

2.3.9. Проживающие в гостинице, желающие продлить срок проживания, согласованный при размещении, должны сообщить об этом администратору гостиницы не позднее, чем за 4 часа до окончания срока проживания. При отсутствии возможности продлить срок проживания проживающие обязаны освободить занимаемый номер не позже расчётного часа.

2.3.10. Лица, поселяющиеся в гостиницу по предварительной брони, подтверждённой администрацией гостиницы, имеют приоритетное право поселения перед лицами, желающими продлить проживание в гостинице по истечении согласованного срока проживания.

2.3.11. Потребитель вправе досрочно расторгнуть договор. При этом потребителю, не разместившемуся в номере и отказавшемуся от проживания в течение 20 минут с момента оформления и оплаты проживания, осуществляется полный возврат денежных средств, при условии, если клиент не пользовался номером, и после предоставления им администратору гостиницы оригинала чека и счета.

2.3.12. Для расторжения договора в случае досрочного выезда Потребитель обязан предоставить администратору гостиницы оригинал счета. Взамен выдается новый счет за фактическое проживание. В случае отсутствия у потребителя оригиналов счета, а также при выезде Потребителя менее чем за 24 часа до окончания оплаченного срока проживания, возврат денежных средств не осуществляется.

2.3.13. Потребитель и гостиница вправе заключить договор в письменной форме, определяющий иные условия оказания услуг. В этом случае положения настоящих Правил применяются в части, не противоречащей условиям договора.

2.4. Правила проживания.

2.4.1. Постояльцам и приглашенным лицам надлежит бережно относиться к имуществу, оборудованию гостиницы, соблюдать чистоту и порядок, правила проживания в гостинице, правила пожарной безопасности, правила общественного порядка.

2.4.2. В случае утраты или повреждения имущества гостиницы, причиной которого является небрежное пользование, проживающий возмещает стоимость нанесённого ущерба в действующих на момент проживания ценах, согласно прейскуранту.

2.4.3. По приглашению постояльца и с ведома администрации гостиницы допускается нахождение приглашенных лиц в номере с 07:00 до 23:00 часов. Для входа в гостиницу приглашенному лицу необходимо предъявить администратору документ удостоверяющий личность. Гостиница имеет право отказать во входе в гостиницу приглашенным лицам, находящимся в состоянии алкогольного

опьянения либо состоянии, вызванном потреблением наркотических средств. Постоялец несет ответственность за своевременный уход приглашенных лиц. Для нахождения приглашенного лица в номере после 23 часов (при наличии свободных мест) должно быть оформлено его проживание в гостинице в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

2.4.4. Для постояльцев в гостинице недопустимо:

- создавать неудобства и нарушать спокойствие других проживающих в гостинице;
- оставлять в номере в свое отсутствие посторонних лиц, а также передавать им пропуск и ключ от номера;
- курить самим и разрешать курить приглашенным лицам в номерах, а также в местах, не предусмотренных для курения;
- распивать спиртные напитки в номере, если возражают другие совместно проживающие в номере граждане;
- включать звук производящую аппаратуру с громкостью, превосходящей слышимость в пределах номера;
- хранить в номере громоздкие вещи, оружие, отравляющие и легко воспламеняющиеся вещества и материалы;
- держать в номере животных и птиц без разрешения администратора;
- выбрасывать через окна номера мусор (бутылки, окурки и т.п.).

2.4.5. Администрация вправе выселить проживающего в гостинице до момента окончания согласованного срока проживания в следующих случаях:

- за несоблюдение правил паспортного и визового режима;
- за несоблюдение противопожарной безопасности;
- за несоблюдение правил общественного порядка и поведение, вызывающее недовольство и претензии других проживающих в гостинице.

2.4.6. В целях личной безопасности и сохранности имущества постояльцам следует:

- уходя из номера закрывать водозаборные краны, балконные двери и окна, выключать свет, телевизор, закрывать дверь номера и сдавать дежурному администратору ключи от номера;
- для хранения драгоценностей, ценных бумаг и денег воспользоваться депозитными ячейками;
- не пользоваться в номере кипятильниками, утюгами и другими электронагревательными приборами;
- ознакомиться с планом эвакуации и памяткой для проживающих о действиях на случай возникновения пожара.

2.4.7. В случае временного выезда из гостиницы постоялец, не заявивший об этом администратору и не уплативший заранее за время отсутствия, теряет право на проживание.

2.5. Обслуживание проживающих.

2.5.1. Администрация гостиницы должна обеспечить проживающих необходимой справочной информацией о режиме работы гостиничных служб, предприятий общественного питания, бытового обслуживания и т.п., находящихся в гостинице.

2.5.2. Администрация гостиницы предоставляет проживающим, по их просьбе, дополнительные услуги, согласно перечню, утверждённому ГСУСУ «Брестский областной центр олимпийского резерва по водным видам спорта».

2.5.3. Смена постельного белья и полотенец в номерах производится согласно правилам и нормам, установленным в гостинице, но не реже одного раза в неделю, полотенце – не реже двух раз в неделю.

2.5.4. Персонал, в случае обнаружения забытых вещей, принимает меры по возврату их владельцу, согласно Положению о правилах хранения вещей клиентов гостиницы «АКВАТЕЛЬ» и порядком обращения с забытыми вещами, действующими в гостинице.

III. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

3.1. Постояльцам гостиницы предоставляются дополнительные услуги, стоимость которых включена в стоимость проживания:

- вызов такси;
- утренняя побудка;
- вручение корреспонденции;
- предоставление туристской информации;
- вызов «скорой помощи», пользование аптечкой;
- пользование комнатой бытового самообслуживания;
- предоставление утюга, гладильной доски и другого инвентаря,

предусмотренного для данной категории гостиниц.

3.2. В гостинице предоставляются дополнительные услуги за отдельную плату:

- хранение ценностей в депозитных ячейках гостиницы (круглосуточно).

3.3. Дополнительные платные услуги, предоставляемые структурными подразделениями Центра:

- учебно-тренировочный бассейн 50м;
- физкультурно- оздоровительный бассейн 25м;
- тренажерный зал «Orange»;
- тренажерный зал «Light»;
- бассейн «Малютка»;
- прыжковый бассейн;
- аквафитнес;
- фитнес;
- бильярдный клуб «Пирамида»;
- конференц-зал;
- магазин спортивных товаров;
- кафе «Компот»;
- игровой зал;
- сауна;
- инфракрасная сауна.

IV. ПЛАТА ЗА ГОСТИНИЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

4.1. Плата за гостиничное обслуживание осуществляется:

4.1.1. потребителями резидентами Республики Беларусь - наличными денежными средствами либо по безналичному расчету (в том числе банковскими карточками) в белорусских рублях;

4.1.2. потребителями нерезидентами Республики Беларусь - наличными денежными средствами в белорусских рублях, либо по безналичному расчету (в том числе банковскими карточками) в белорусских рублях, российских рублях, долларах США, евро.

4.2. Цены на гостиничное обслуживание отражаются в прейскуранте. В случае изменения стоимости проживания авансовые платежи постояльцев перерасчету не подлежат.

4.3. Плата за проживание производится потребителем, посуточно или в полном объеме за весь период планируемого проживания, в соответствии с единым расчетным часом, установленным с 12 часов дня текущих суток.

4.3.1. При проживании менее суток плата взимается за сутки.

4.3.2. При проживании более суток плата взимается в следующем порядке:

- при поселении до расчетного часа (с 0 до 12) плата за проживание взимается за половину суток;

- в случае выезда постояльца после расчетного часа в течение 12 часов плата взимается за половину суток, а от 12 до 24 часов – за полные сутки.

4.4. Оплата за проживание по безналичному расчету осуществляется на основании счета и (или) подписанного договора с потребителем. Оплата за проживание должна поступить на расчетный счет гостиницы не позднее, чем за сутки до заезда, если иное не предусмотрено договором.

4.5. В случае осуществления предварительной оплаты проживания и расторжения договора в связи с досрочным выездом в порядке, предусмотренном пунктом 2.3.12., гостиница возвращает потребителю денежные средства в размере стоимости невостребованных услуг.

При этом:

- потребителю, оплатившему проживание наличными денежными средствами, их возврат осуществляется во время выезда;

- потребителю, оплатившему проживание банковскими карточками, возврат денежных средств осуществляется на банковскую карточку в течение 30 суток с момента выезда;

- потребителю, оплатившему проживание по безналичному расчету, возврат денежных средств на расчетный счет осуществляется в течение 10 банковских дней с момента получения от потребителя подписанного акта о фактически оказанных услугах.

4.6. В случае изменения заявки на бронирование или отказа от неё возврат денежных средств потребителю в размере стоимости невостребованных услуг осуществляется в течение 30 суток с момента поступления в адрес гостиницы соответствующего сообщения (заявления).

4.7. Полный возврат денежных средств осуществляется:

- потребителю, оплатившему проживание наличными денежными средствами - в течение 1 часа;
- потребителю, оплатившему проживание банковскими карточками - на банковскую карточку в течение 30 суток с момента расторжения договора;

4.8. 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;
- при подселении постояльца в оплаченный номер.

4.9. Оказание постояльцам дополнительных платных услуг гостиницы осуществляется после их оплаты согласно прейскуранту.

4.10. В гостинице применяется система скидок, к ценам на оказываемые услуги, в соответствии с действующим положением о скидках.

V. ПРАВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. Постоялец (потребитель) вправе:

5.1.1. пользоваться предоставляемыми гостиницей услугами без каких-либо вмешательств со стороны гостиницы или других лиц, заявляющих, что они действуют от имени или по поручению гостиницы;

5.1.2. в случае нарушения гостиницей сроков начала оказания услуг по договору или заявке на бронирование номера расторгнуть договор или изменить заявку на бронирование;

5.1.3. при обнаружении недостатков услуг по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения платы за услуги;
- равноценной замены услуг.

5.2. Постоялец несет в установленном порядке ответственность за:

- повреждение и утрату им имущества гостиницы и возмещает стоимость нанесенного ущерба, согласно утвержденному прейскуранту на возмещение утерянного, поломанного имущества, действующего на момент проживания;
- нарушение Правил пожарной безопасности, санитарных норм, правил общественного порядка.

5.3. Гостиница вправе:

5.3.1. в случае неоднократного или грубого нарушения потребителем (постояльцем) Правил проживания в гостинице расторгнуть договор на оказание услуг и выселить его из гостиницы;

5.3.2. в случае возникновения форс-мажорных обстоятельств и аварийных ситуаций расторгнуть заключённый с потребителем договор досрочно и вернуть потребителю денежные средства в размере стоимости не оказанных услуг.

5.4. Гостиница не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения), транспорта и т.п.

5.5. В случае нарушения гостиницей настоящих Правил, защита прав потребителя осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством.

5.6. За качество и своевременность предоставления дополнительных платных услуг структурными подразделениями Центра ответственность несут руководители структурных подразделений.

5.7. В целях обеспечения безопасности в гостинице, контроля качества оказания услуг в холлах и коридорах гостиницы ведется видеонаблюдение.

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

5.9. Настоящие Правила действуют до принятия новых Правил.

Данные правила утверждены 03.01.2023 г.

