

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ОБСЛУЖИВАНИЯ В АРТ АПАРТ-ОТЕЛЕ «У ГРУШИ»

1. Общие положения

1.1. Правила проживания и обслуживания в Арт Апарта-Отеле «У Груши» (далее – Правила) регулируют отношения между Исполнителем и Потребителем при осуществлении гостиничного обслуживания, а также устанавливают правила проживания в гостинице и призваны проинформировать Гостя и администрацию гостиницы об их взаимных правах и обязанностях.

1.2. Основные термины, используемые для целей настоящих Правил:

1.2.1. «Исполнитель» – Общество с ограниченной ответственностью «АЕК групп» (ООО «АЕК групп»), являющееся юридическим лицом по законодательству Республики Беларусь (юридический адрес – 230000, г. Гродно, ул. Урицкого, 26, пом. 5), осуществляющее гостиничное обслуживание.

1.2.2. «Гостиница», «отель» – имущественный комплекс (здание или часть здания с оборудованием и иным имуществом), отвечающий установленным требованиям технических нормативных правовых актов, в котором осуществляется гостиничное обслуживание.

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

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

1.2.5. «Дополнительные услуги» (далее – услуги) – услуги питания, связи, бытовые, туристские и другие услуги, оказываемые Исполнителем на возмездной и (или) безвозмездной основе в соответствии с законодательством с привлечением сторонних организаций.

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

1.2.7. «Гость» – потребитель, являющийся физическим лицом, использующим услуги Исполнителя.

1.2.8. «Документы, удостоверяющие личность»:

1.2.8.1. для граждан Республики Беларусь: – паспорт гражданина Республики Беларусь (при его отсутствии – военный билет или прочие документы, перечисленные в п.1.2.8.2 – п.1.2.8.4.), свидетельство о рождении для детей, не достигших шестнадцатилетнего возраста и не имеющих паспорта; справка, подтверждающая личность гражданина, выдаваемая в случае утраты гражданином документа, удостоверяющего личность;

1.2.8.2. для иностранных граждан и лиц без гражданства, постоянно проживающих на территории Республики Беларусь: – вид на жительство в Республике Беларусь;

1.2.8.3. для иностранных граждан и лиц без гражданства, временно находящихся на территории Республики Беларусь: – документ для выезда за границу (действительный паспорт или иной документ, его заменяющий, предназначенный для выезда за границу и выданный соответствующим органом государства гражданской принадлежности либо обычного места жительства иностранца или международной организацией);

1.2.8.4. для беженцев на территории Республики Беларусь: – удостоверение беженца.

1.2.9. «Негарантированное бронирование» – не подтвержденное ни одним из способов, указанных в п. 1.2.10. настоящих Правил, бронирование, срок действия которого заканчивается в 14:00 дня, предшествующего дню заезда (если в договоре или подтвержденной заявке на бронирование не указано другое время), после чего Отель вправе аннулировать бронирование и выставить номер в открытую продажу.

1.2.10. «Гарантированное бронирование» – бронирование, осуществленное одним из способов, указанных в п. 2.1. настоящих Правил со 100% предоплатой сохраняет бронь на номер на весь период проживания, указанный при бронировании.

1.2.11. «ОТА» (online travel agency) – туристические агентства, реализующие свои услуги через интернет.

1.2.12. «Основной тариф» – утвержденный максимальный тариф суточного проживания для каждой категории номеров, мест в Отеле.

1.2.13. «Открытый/BAR тариф» – тариф, который рассчитывается на основании тарифа «основной» с применением скидок, исходя из показателей загрузки, сезонности, конъюнктуры рынка, и который доступен любому Гостю.

1.2.14. «Недостаток услуги» – несоответствие услуги нормативным документам, устанавливающим требования к качеству услуги, иному законодательству или условиям договора.

1.3. В целях информирования Гостей в помещении, предназначенном для оформления проживания Гостей (холл гостиницы) на русском языке размещаются: информация о наименовании, месте нахождения, номере телефона Исполнителя; Правила гостиничного обслуживания в Республике Беларусь, утверждённые Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 07.04.2006 г. № 471; настоящие Правила; перечень оказываемых услуг; информация о форме и порядке оплаты оказываемых услуг; информация о хранении вещей Потребителя; информация о туристском потенциале Республики Беларусь.

1.4. Настоящие Правила проживания и обслуживания в Арт Апарта-Отеле «У Груши» (выдержки), Правила пожарной безопасности и информация об оказываемых услугах размещаются в каждом номере Отеля и на официальном сайте.

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

1.6. Курение в Отеле разрешено только в специально отведенных для этого местах.

1.7. Администрация Отеля оставляет за собой право применять меры реагирования в соответствии с законодательством Республики Беларусь при нарушении Гостем норм противопожарной безопасности, курении в неположенных местах и неподчинении законным требованиям администрации.

1.8. По всем неоговоренным в настоящих правилах вопросам администрация Отеля руководствуется действующим законодательством Республики Беларусь.

1.9. Книга замечаний и предложений находится в расположении Отеля (г. Гродно, ул. Урицкого, 26) и выдается Потребителю по первому требованию.

2. Бронирование номеров

2.1. Бронирование номеров в Отеле производится круглосуточно администратором при личном визите Гостя или лиц, заказывающих для Гостя услуги Исполнителя, посредством телефонной связи или обращения через мессенджеры, а также по предварительным заявкам (почтовая, телефонная, электронная связь, Интернет-бронирование, бронирование через OTA).

2.2. Предельный срок, на который единовременно оформляется проживание в Отеле, не должен превышать 30 суток.

2.3. Потребитель вправе заказать номер, подав заявку не ранее чем за 60 суток, но не позднее двух часов до поселения, если иное не предусмотрено договором.

2.4. Для бронирования одного или двух номеров потребитель подает заявку посредством почтовой, электронной связи, системы online бронирования с официального сайта ugrushihotel.by, или сообщает о желании осуществить бронирование по телефону (мессенджеру). Бронирование номеров Потребителем может осуществляться посредством интернет-сервисов (система онлайн бронирования отелей Booking.com и др.) в порядке и на условиях, указанных на них администрацией Отеля.

2.5. Для бронирования трех и более номеров потребитель подает заявку посредством почтовой, электронной связи, системы online бронирования с официального сайта ugrushihotel.by. Бронирование номеров Потребителем может осуществляться посредством интернет-сервисов (система онлайн бронирования отелей Booking.com и др.) в порядке и на условиях, указанных на них администрацией Отеля.

2.6. Плата за бронирование номера не взимается. Если иное не согласовано с администрацией Отеля при бронировании номера, денежные средства, подлежащие перечислению в качестве оплаты за проживание, должны поступить на счет Отеля в срок, предусмотренный п. 4.3., в противном случае бронирование аннулируется.

2.7. Требования к заявкам на бронирование номеров в Отеле:

2.7.1. При осуществлении бронирования физическими лицами в заявке указывается следующая информация о Гостях: фамилия, имя, отчество (при наличии); дата и время заезда и выезда из Отеля; категория номера и количество номеров; количество проживающих в номере; контактный телефон/факс и адрес электронной почты; другая дополнительная информация, важная для качественного обслуживания Гостей.

2.7.2. Заявки от организаций, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей оформляются на фирменном бланке (при наличии) с указанием: точных реквизитов; фамилии, имени и отчества (при наличии) Гостя; даты и времени заезда и выезда из отеля; категории номера и количества номеров; количества проживающих в номере; номера и даты Договора с Исполнителем (при наличии); плательщика и формы оплаты; другой дополнительной информации, важной для качественного обслуживания Гостей.

2.8. Заявка на бронирование считается принятой после подтверждения ее лицом, ответственным за бронирование, по телефону, по факсимильной, электронной связи, иным способом. О результатах бронирования, предпочтительно, сообщается тем же способом, каким была подана заявка. В подтверждение бронирования Отель предоставляет Потребителю счет для оплаты проживания и/или регистрационный номер заявки.

2.9. Срок действия Негарантированного бронирования заканчивается в 14:00 дня, предшествующего дню заезда, после чего Отель вправе аннулировать бронирование и выставить номер в открытую продажу. Гарантированное бронирование сохраняет бронь на номер на весь период проживания, указанный при бронировании.

2.10. Дополнительная кровать, при ее наличии и в случае возможности ее установки в номере, может бронироваться заранее и оплачивается дополнительно в соответствии с действующими тарифами.

2.11. В случае аннуляции заявки менее чем за 24 часа до заезда Гостя, а также в случае незаезда Гостя, Исполнитель взыскивает с Гостя (Потребителя) компенсацию в размере 100% стоимости первых суток проживания по тарифу для каждого из отмененных номеров и аннулирует бронь. Для невозвратных тарифов бесплатная отмена брони невозможна.

2.12. При отмене бронирования возврат денежных средств производится в установленные сроки на карту, с которой был произведен платеж. В случае возврата средств фактическое зачисление денежных средств на счет банковской карты Гостя может занимать до 30 дней в зависимости от правил и условий, межбанковских процессинговых центров и банков, участвующих в данной операции.

2.13. Оплата произведенного бронирования Потребителем является подтверждением заключения договора по предоставлению Отелем номеров для временного проживания на условиях, предусмотренных настоящими Правилами.

3. Порядок оформления проживания в гостинице

3.1. Оформление Гостей, прибывающих в Гостиницу и выходящих из нее, осуществляется круглосуточно.

3.2. Предоставление услуг Потребителю (Гостю) осуществляется на основании публичного договора, либо договора, заключенного в письменной форме.

3.3. Оформление проживания в гостинице осуществляется при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность, а в случае его отсутствия – одного из следующих документов: - вид на жительство, удостоверение беженца, – справка, подтверждающая личность гражданина, выдаваемая в случае утраты гражданином документа, удостоверяющего личность (в соответствии с «Правилами гостиничного обслуживания в Республике Беларусь» в ред. Постановления Совета Министров Республики Беларусь от 22.12.2018 №935, Указа Президента Республики Беларусь от 03 июня 2008 г. №294), – свидетельства о рождении для детей в возрасте до шестнадцати лет, – военный билет, – 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. Иностранцы граждане и лица без гражданства оформляются в Отеле по предъявлении документа для выезда за границу при наличии визы Республики Беларусь и миграционной карты, если иное не определено законодательством Республики Беларусь и международными договорами Республики Беларусь.

3.4. Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного опьянения или под воздействием наркотических средств, не обслуживаются.

3.5. При оформлении проживания администратор Отеля выдает Гостю счет, чек (при совершении оплаты) и ключ (электронный либо механический) от гостиничного номера в подтверждение заключения договора на предоставление услуг. Счет содержит следующую информацию: фамилию и имя гостя; № комнаты, в которой Гость будет проживать, срок проживания в Отеле. Получение Гостем счета и ключа подтверждает заключение договора со стороны гостя, а также то, что Гость ознакомлен с настоящими правилами, правилами противопожарной безопасности и принимает все условия, указанные в них. ОТЕЛЬ в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь не позднее трех часов

после предоставления жилых помещений для проживания временно пребывающим в Республике Беларусь иностранным гражданам и лицам без гражданства (далее – иностранцы) представляют в орган внутренних дел по месту нахождения Отеля информацию о таких иностранцах, в том числе их персональные данные, без письменного согласия таких иностранцев. При необходимости Отель на основании требования Гостя, оформленного в письменной форме не позднее 10 дней с момента окончания проживания, высылает Гостю по адресу, указанном в требовании счет на бумажном носителе.

3.6. По истечении согласованного срока проживания Гость освобождает номер. Лица, желающие продлить проживание в Отеле, должны сообщить об этом администратору Отеля не позже, чем за двадцать четыре часа до окончания срока проживания. Продление проживания осуществляется при наличии возможности.

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

3.8. Лица, поселяющиеся в Отель по брони, подтвержденной администрацией Отеля, имеют приоритетное право поселения перед лицами, желающими продлить проживание по истечении согласованного срока проживания.

3.9. Размещение в Отеле по предварительной заявке или по свободному поселению до расчетного часа производится при наличии свободных и готовых к заселению номеров на усмотрение администрации Отеля.

3.10. По просьбе Потребителя Отель вправе изменить условия заключенного договора и, при наличии свободных номеров, переселить его в другой номер с доплатой (при необходимости).

3.11. Действие договора относительно срока проживания заканчивается в 12.00 дня выезда Гостя из Отеля, кроме случаев позднего выезда, а в отношении оплаты – до окончательного расчета за оказанные услуги. При выезде Гость должен уточнить у администратора состояние своего лицевого счета и при наличии задолженности погасить ее, а также сдать ключ от номера.

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

4. Режим поселения и порядок оплаты за проживание.

4.1. Единый расчетный час в Отеле установлен в 12 час. 00 мин. по местному времени.

4.2. Забронированные номера должны быть готовы к поселению Гостей не позднее, чем к 14.00 (если в заявке или договоре не было оговорено иное), а номера отъезжающих освобождены к 12.00 текущих суток по местному времени.

4.3. Оплата за проживание в Отеле взимается по действующему тарифу на условиях предварительной оплаты: посуточно или в полном объеме за весь срок проживания. Окончательный расчет за оказанные услуги производится по факту оказания услуг при выезде гостя. Если иное не согласовано с администрацией Отеля при бронировании номеров, денежные средства, подлежащие перечислению в качестве оплаты за проживание, должны поступить на счет Исполнителя не позднее, чем за сутки до момента заезда.

4.4. При проживании в Отеле не более суток (не более 24 часов) плата за номер, место взимается за полные сутки.

4.5. При вселении Гостя до расчетного часа (в период времени с 0.00 до 12.00) доплата за ранний заезд взимается в размере половины суток.

4.6. В случае задержки Гостя в номере после расчетного часа (поздний выезд) на срок: - до 12 часов - производится доплата в размере 50% полной стоимости суточного проживания (за половину суток), – от 12 до 24 часов – производится доплата за полные сутки.

4.7. Исполнитель предоставляет льготы при оказании услуг тем категориям граждан, которым такие льготы предусмотрены законодательством Республики Беларусь.

4.8. Гость обязан произвести окончательный расчет за оказанные ему услуги при выселении.

4.9. Плата за проживание и дополнительные услуги, предоставляемые в Отеле, осуществляется в национальной валюте Республики Беларусь – белорусских рублях за наличный расчет, по безналичному расчету, через Интернет Эквайринг или другими предусмотренными законодательством Республики Беларусь способами.

4.9. Не взимается плата за проживание в Отеле детей в возрасте до 8 лет при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления отдельного места в номере. В случае необходимости предоставления отдельного спального места с комплектом белья для ребенка данной возрастной категории взимается оплата в соответствии с действующими в Отеле тарифами (за исключением случаев предоставления детской кровати для детей до 3 лет).

4.10. По просьбе проживающих в номерах (определенных администрацией) может предоставляться до двух дополнительных мест с оплатой в соответствии с утвержденным тарифом (с предоставлением дополнительного комплекта постельного белья).

4.11. При наличии в Отеле свободных мест Гость вправе занимать номер любой категории при условии полной оплаты номера по тарифу для данной категории номера. Тариф на место применяется согласно действующему прейскуранту в случае необходимости разделения оплаты соответственно количеству проживающих гостей.

4.12. В случае задержки Гостя после расчетного часа на срок до 12 часов в номере:

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

4.12.2. забронированном и оплачиваемом по безналичному расчету по тарифу со скидкой согласно условиям Договора с Исполнителем, при отсутствии заявки организации на продление сроков проживания, доплата производится самим Гостем в размере 50% полной стоимости суточного проживания по тарифу «Открытый/BAR», действующему на момент оплаты.

4.12.3. забронированном по тарифу со скидкой согласно условиям Договора с Исполнителем и оплачиваемом в соответствии с заявкой Гостем самостоятельно, при наличии заявки организации на продление сроков проживания, производится доплата самим Гостем в размере 50% полной стоимости суточного проживания по тарифу со скидкой согласно условиям Договора на оказание гостиничных услуг.

4.12.4. забронированном по тарифу со скидкой согласно условиям Договора с Исполнителем и оплачиваемом в соответствии с заявкой Гостем при отсутствии заявки на продление сроков

проживания, производится доплата самим Гостем в размере 50% полной стоимости суточного проживания по тарифу «Открытый/BAR», действующему на момент оплаты.

4.13. В случае досрочного расторжения договора, по которому была произведена предварительная оплата услуг, Отель производит в установленном порядке возврат денежных средств Потребителю, который оплатил данную услугу, в размере стоимости не востребованных услуг. В случае выезда Гостя менее чем за 24 часа до окончания оплаченного срока проживания, возврат денежных сумм не осуществляется.

4.14. При изменении Гостем категории номера, забронированного и оплачиваемого по тарифу со скидкой согласно условиям Договора с Исполнителем, в сторону ее повышения (при отсутствии заявки компании на изменение категории номера), доплата производится самим Гостем в размере разницы между тарифом со скидкой согласно условиям Договора на оказание гостиничных услуг и «Открытым/BAR» тарифом на номер категории в сторону повышения.

4.15. В Отеле могут действовать специальные тарифы (скидки), устанавливаемые локальными нормативными правовыми актами.

5. Порядок проживания в гостинице

5.1. Гостю, поселяемому в Отель, выдается документ, подтверждающий проживание в Отеле – счет и (или) фискальный чек (после совершения оплаты) и ключ (электронный или механический) от гостиничного номера. Вход в номерной фонд Отеля осуществляется посредством ключа. Администратор имеет право требовать у лиц, осуществляющих вход в Отель, предъявить документ, удостоверяющий личность.

5.2. Ключ от номера проживающему в Отеле выдается администратором при поселении или по запросу Гостя. Передача ключа от номера другому лицу, не проживающему в данном номере (не указанному при бронировании), не допускается.

5.3. При выезде из Отеля постоялец обязан оповестить об этом администратора Отеля, сдать ему номер и ключ, а также произвести окончательный расчет за оказанные услуги.

5.4. Постояльцам и приглашенным лицам надлежит соблюдать Правила проживания в Отеле, правила пожарной безопасности, чистоту и порядок, бережно относиться к имуществу, оборудованию Отеля.

5.5. Проживающие в Отеле обязаны:

5.6.1. соблюдать настоящие Правила, Правила пожарной безопасности и Санитарные нормы;

5.6.2. бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля, соблюдать чистоту и порядок. В случае повреждения или утраты имущества и/или оборудования Отеля, Гость (проживающий) возмещает стоимость нанесенного ущерба в действующих на момент проживания ценах согласно прейскуранту;

5.6.3. не шуметь и не совершать действий, нарушающих условия проживания другихGuestей;

5.6.4. уходя из номера, выключать осветительные приборы, телевизор, закрывать водоразборные (водопроводные) краны, окна, входную дверь.

5.6.5. своевременно и в полном объеме оплачивать все представленные Отелем услуги, в том числе дополнительные., в том числе продукцию мини-бара.

5.6.6. по истечении установленного срока проживания освободить номер (место в номере);

5.6.7. при выселении из Отеля произвести окончательный расчет за оказанные услуги и сдать администратору или горничной занимаемый номер (место в номере), а администратору Отеля – ключ от номера.

5.7. Проживающим в Отеле запрещается:

5.7.1. пользоваться открытым огнем, электронагревательными приборами;

5.7.2. распивать спиртные напитки в номере, если возражают другие совместно проживающие в номере Гости;

5.7.3. курить самим и разрешать курить приглашенным лицам в номерах Отеля, а также в местах, не предусмотренных для курения (информацию о расположении мест, специально предназначенных для курения в Отеле, проживающие могут получить у администратора Отеля). При обнаружении признаков курения в номере с Гостя взыскивается плата за дезодорацию номера в действующих на момент проживания ценах согласно прейскуранту;

5.7.4. включать звуковоспроизводящую аппаратуру с громкостью, превосходящей слышимость в пределах номера;

5.7.5. хранить в номере громоздкие вещи, оружие, наркотики, отравляющие, легковоспламеняющиеся и взрывчатые вещества и материалы и т.п.;

5.7.6. держать в номере насекомых, животных, птиц и других представителей фауны;

5.7.7. оставлять в номере в свое отсутствие приглашенных лиц, а также передавать им Ключ от номера.

5.7.8. выбрасывать через окна номера мусор (бутылки, окурки и т.п.).

5.8. В целях личной безопасности и сохранности имущества проживающим следует ознакомиться со схематическим планом индивидуальной эвакуации с соответствующего этажа, с памяткой о требованиях пожарной безопасности и действиями на случай возникновения пожара.

5.9. Посторонние лица (не оформленные в Отеле в установленном порядке) могут находиться в номере с 7.00 до 23.00 часов по приглашению проживающего в нем Гостя при условии уведомления администратора. Проживающие в Отеле несут ответственность за своевременный уход приглашенных и соблюдение ими Правил проживания в Отеле. При нахождении приглашенного в номере после 23.00 часов должно быть оформлено его проживание в Отеле в установленном настоящими Правилами порядке с оплатой согласно действующему тарифу. В противном случае сотрудники отеля имеют право принять меры по выводу приглашенного.

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

5.11. В случае, если Гость выезжает из Отеля, не предупредив администратора Отеля, 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.

5.12. Администрация Отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования его с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем

настоящих Правил, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами, а также при подозрении на его плохое самочувствие.

5.13. Отель вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг и выселить проживающего в Отеле до момента окончания согласованного срока проживания в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения гостем настоящих правил, порядка проживания, несвоевременной оплаты услуг Отеля, причинения гостем материального ущерба Отелю.

5.14. Возникающий шум при проведении ремонтных работ в Отеле либо за его пределами, а также шум мероприятий на прилегающей к Отелю территории не является нарушением договора на оказание гостиничных услуг.

5.15. Отель не несет ответственность за работу городских служб и организаций (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения, происходящие строительные работы, а также ограничение передвижения, сопряженное с повышенными мерами безопасности на прилегающей территории во время проведения городских и республиканских мероприятий).

6. Обслуживание гостей

6.1. Администрация Отеля предоставляет Гостям по их просьбе дополнительные платные услуги согласно перечню, утвержденному в Отеле.

6.2. Проживающим в Отеле предоставляются следующие бесплатные услуги:

6.2.1. доставка в номер поступающей на имя Гостя корреспонденции при ее получении;

6.2.2. вызов, в случае необходимости скорой помощи;

6.2.3. доступ к высокоскоростному интернету;

6.2.4. заказ авиа и ж/д билетов;

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

6.4. Администраторы и другие работники Отеля предоставляют Гостям необходимую справочную информацию о режиме работы служб Отеля, оказывают содействие в вызове такси и организации трансфера, экскурсий, в бронировании билетов, организации услуг химчистки и прачечной (сторонними организациями).

6.5. Проживающим в Отеле гарантируется сохранность их личных вещей, находящихся в номере, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и прочих драгоценностей, при условии соблюдения настоящих Правил.

6.6. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администратору Отеля. В противном случае Исполнитель (Отель) освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

6.7. В случае обнаружения забытых вещей администрация Отеля принимает меры по возврату их владельцу. Если владелец не установлен, забытые вещи реализуются в установленном порядке, либо уничтожаются по истечении 6 (шести) месяцев с момента их обнаружения

6.8. Исполнитель освобождается от ответственности за утрату, недостачу или повреждение вещей проживающего (Гостя), если они произошли по вине проживающего (Гостя).

6.9. В целях обеспечения безопасности в Отеле, контроля качества оказания услуг в холлах и коридорах гостиницы ведется видеонаблюдение и аудиозапись.

7. Прочие права и обязанности сторон. Ответственность сторон.

7.1. Гость принимает на себя обязательства по оплате оказываемых Отелем услуг и несет ответственность за соблюдение настоящих Правил.

7.2. Серьезное или повторяющееся нарушение Гостем Правил дает Исполнителю право прекратить действие договора, предварительно уведомив об этом Гостя не менее чем за 30 (тридцать) минут. В данном случае при выселении Гость обязан оплатить фактически оказанные ему услуги.

7.3. Гость несет имущественную ответственность за любой ущерб, нанесенный им на территории Отеля другим лицам и/или их имуществу, а также имуществу, зданию, отделке или оборудованию Исполнителя.

7.4. Гость несет в установленном порядке ответственность за:

нарушение Правил проживания в гостинице, правил пожарной безопасности, санитарных норм.

неоплату (несвоевременную) оплату услуг;

повреждение и утрату имущества гостиницы, причиной которых является небрежное пользование, и возмещает стоимость нанесенного ущерба в рыночных ценах, действующих на момент проживания, в порядке, предусмотренном администрацией отеля и (или) согласно утвержденного отелем прейскуранта цен;

утерю ключа от номера, и обязан оплатить штраф в размере до 10 (десяти) базовых величин.

7.5. При обнаружении «Недостатка услуги» Гость вправе по своему выбору потребовать: – безвозмездного устранения недостатков; – равноценной замены услуг; – соразмерного уменьшения платы за услуги.

7.6. Исполнитель должен устранить недостатки услуг при предъявлении Гостем соответствующего требования.

7.7. В случае, если Исполнитель не устранил по требованию Гостя недостатки услуг, Гость вправе расторгнуть договор, оплатив фактически оказанные ему услуги. В случае досрочного расторжения договора и предварительной оплаты услуг Исполнитель обязан вернуть Гостю денежные средства в размере стоимости невостребованных услуг в установленном Исполнителем порядке.

7.8. Исполнитель несет ответственность за вред, причиненный жизни или здоровью Гостя вследствие недостатков при оказании Исполнителем гостиничных услуг, в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

7.9. За качество и своевременность предоставления услуг Партнёрами гостиницы ответственность несут Партнёры гостиницы.

7.10. В случае нарушения Исполнителем настоящих Правил, защита прав потребителей осуществляется в порядке, установленном Законом Республики Беларусь «О защите прав потребителей» (в действующей редакции).

7.11. В остальном, что не предусмотрено настоящими Правилами, Исполнитель и Потребитель руководствуются действующим законодательством Республики Беларусь.

7.12. 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.

7.13. Настоящие Правила действуют до принятия новых Правил.

7.14. В случае возникновения жалоб со стороны гостя, администрация принимает возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством.

7.15. Настоящие Правила разработаны на основании:

Правил гостиничного обслуживания в Республике Беларусь, утвержденных Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 07.04.2006 № 471 (с последующими изменениями и дополнениями);

Правил проживания в гостиницах Республики Беларусь, утвержденных Постановлением Министерства Жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь от 17.05.2006 №23 (с последующими изменениями и дополнениями);

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);

Закона Республики Беларусь от 09.01.2002 №90-3 «О защите прав потребителей»;

Закона Республики Беларусь от 25.11.1999 г. №326-3 «О туризме»;

прочих нормативных правовых актов, регламентирующих правила, порядок и сроки проживания в гостиницах Республики Беларусь;

Международных гостиничных правил (одобрены Советом Международной гостиничной Ассоциации 02.11.1981 г.);

Глобального этического кодекса туризма (принят резолюцией Генеральной Ассамблеи ООН 21.12.2001г.);

Указа Президента Республики Беларусь от 03 июня 2008 №294.