

**ПРАВИЛА**  
**гостиничного обслуживания и проживания в Гостиничном комплексе Туристско-экскурсионного дочернего унитарного предприятия «Минсктурист»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Правила гостиничного обслуживания и проживания в Гостиничном комплексе (далее – Правила) регулируют отношения между Гостиничным комплексом Туристско-экскурсионного дочернего унитарного предприятия «Минсктурист» (далее – гостиница) и гражданами Республики Беларусь, иностранными гражданами, лицами без гражданства, юридическими лицами (далее – потребители) при осуществлении гостиничного обслуживания, а также устанавливают порядок проживания в гостинице.

1.2. 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), Закона Республики Беларусь «О правовом положении иностранных граждан и лиц без гражданства в Республике Беларусь» от 04.01.2010 № 105-З, а также других нормативных правовых документов, регламентирующих правила, порядок и сроки проживания граждан в гостиницах Республики Беларусь, Правил проживания в гостиницах Республики Беларусь, утвержденных Постановлением Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь от 17.05.2006 № 23 (с последующими изменениями и дополнениями), Государственным стандартом Республики Беларусь СТБ 2577-2020 «Услуги гостиниц и аналогичных средств размещения. Общие требования и классификация».

1.3. В Правилах используются следующие основные термины:  
гостиничный комплекс – Гостиничный комплекс «Турист» по адресу: г. Минск, Партизанский проспект, 81; Гостиничный комплекс «Орбита» по адресу: г. Минск, проспект Пушкина, 39.  
гостиница – подразделение Гостиничного комплекса, осуществляющее гостиничное обслуживание;  
потребитель – юридическое или физическое лицо, заказывающее и/или использующее услуги;  
гостиничное обслуживание – услуги по предоставлению гостиничным комплексом номеров для временного проживания физических лиц, а также дополнительные услуги;  
партнеры – юридические лица, оказывающие гостинице содействие в предоставлении дополнительных услуг потребителям;  
размещение – процедура с момента обращения потребителя к администратору гостиницы для оформления услуги по проживанию, включая оформление соответствующих документов, до момента заселения;  
проживание – фактическое проживание в заранее согласованный с администрацией гостиницы период времени с момента заселения до сдачи номера потребителем;  
документ, удостоверяющий личность (для граждан Республики Беларусь) – паспорт.

1.4. Гостиницей установлено следующее время для заезда и выезда:

Расчетный час заезда – 14:00 часов по местному времени;

Расчетный час выезда – 12:00 часов по местному времени;

1.5. Настоящие Правила, а также Правила гостиничного обслуживания в Республике Беларусь, перечень прейскурант на услуги, информация о работе партнеров гостиницы, оказывающих дополнительные услуги, о туристическом потенциале Республики Беларусь находятся у администратора гостиницы.

1.6. Настоящие Правила, а также правила пожарной безопасности и информация о предлагаемых Потребителю дополнительных услугах находятся в Уголке потребителя.

1.7. Книга предложений и замечаний находится у администратора гостиницы.

**2. ГОСТИНИЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**

**2.1. БРОНИРОВАНИЕ**

2.1.1. Потребитель вправе забронировать номер заранее. Бронирование номера (далее – бронирование) осуществляется посредством подачи заявки на бронирование с помощью почтовой, телефонной, электронной и факсимильной связи, Интернет-бронирование, бронирование через Глобальные системы Бронирования (GDS).

2.1.2. Бронирование производится не позднее двух часов до момента заселения потребителя.

2.1.3. Заявки на бронирование принимаются круглосуточно.

2.1.4. Подтверждение письменных заявок и заявок, сделанных через Интернет, осуществляется в течение 3-х часов с момента получения Гостиницей заявки. О результатах бронирования сообщается тем же способом, каким была сделана заявка. Бронирование по телефону происходит в режиме реального времени.

2.1.5. В заявке на бронирование номеров в Гостинице обязательно указание следующей информации:

- для физических лиц: фамилии, имени; даты и времени заезда и выезда из Гостиницы; категории номера и количества номеров; количества проживающих в номере; контактный телефон/факс.
- от юридических лиц заявки принимаются на фирменном бланке с номером телефона и факса для отправки подтверждения с номером брони, указанием фамилии и имени Гостя, даты и времени заезда и выезда из Гостиницы; категория номера и количество номеров; количество проживающих в номере; формы оплаты услуг Гостиницы (при безналичной форме оплаты обязательно наличие в заявке полных реквизитов юридического лица, номера расчетного счета, с подписями директора и главного бухгалтера).

2.1.6. Заявка на бронирование считается принятой и обязательной для исполнения только после подтверждения ее принятия и регистрации в установленном порядке. Отсутствие подтверждения не считается гарантией бронирования.

2.1.7. При последующем изменении заявки на бронирование (сроков проживания, количества и категории номеров) потребитель обязан сообщить об этом не позднее, чем за трое суток до момента заселения – при размещении более 10 человек, и за сутки – при размещении до 10 человек.

2.1.8. СРОК действия бронирования заканчивается в 19.00 дня заезда, если в заявке на бронирование не указано другое время заезда. После истечения срока действия брони гостиница вправе снять бронь.

2.1.9. Потребитель, заселяющийся в гостиницу по подтвержденной брони, имеет приоритетное право заселения перед лицами, желающими продлить проживание в гостинице по истечению согласованного срока проживания.

2.1.10. Плата за услуги бронирования не взимается.

## **2.2. ПОРЯДОК РАЗМЕЩЕНИЯ И ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ**

2.2.1. Гостиница предоставляет Потребителю полную и достоверную информацию, касающуюся условий проживания и обслуживания.

2.2.2. Гостиница предоставляет Потребителю номер для временного проживания, дополнительные услуги в порядке, установленном данными Правилами.

2.2.3. Размещение потребителей, прибывающих в гостиницу и выбывающих из нее, осуществляется круглосуточно.

2.2.4. Предоставление гостиничных услуг осуществляется на основании публичного договора либо договора, заключенного в письменной форме.

2.2.5. Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении администратору гостиницы:

гражданином Республики Беларусь – документа, удостоверяющего личность, а при его отсутствии – одного из следующих документов: военный билет (для военнослужащих срочной службы), справка, подтверждающая личность гражданина, 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;

иностранном гражданином (лицом без гражданства) – паспорта (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 (за исключением иностранных граждан из государств с безвизовым порядком въезда в Республику Беларусь).

2.2.6. Размещение несовершеннолетних производится при предъявлении свидетельства о рождении (до 14 лет) или паспорта несовершеннолетнего, а также документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц).

2.2.7. Лица, не имеющие соответствующих документов или имеющие документы с истекшим сроком действия, не могут быть размещены в гостинице.

2.2.8. При размещении в гостиницу потребитель согласовывает с администратором дату и время выезда, стоимость номера, форму оплаты, уточняют другую интересующую его информацию. Личная подпись потребителя в регистрационной карточке является подтверждением правильности указанных в ней данных, а также выражает согласие на соблюдение им настоящих правил и правил пожарной безопасности.

2.2.9. Лица, не достигшие совершеннолетия (18 лет), могут быть размещены в гостинице при условии совместного проживания с близкими родственниками (опекунами) или руководителями групп, имеющими соответствующие разрешения и полномочия на сопровождение детей.

2.2.10. При оформлении проживания администратор гостиницы выдает потребителю счет, чек, карточку гостя, ключ от номера, а также осуществляет в установленном порядке регистрацию иностранных граждан.

2.2.11. По истечению согласованного срока проживания, Потребителю надлежит освободить номер. Лица, желающие продлить проживание должны сообщить об этом администратору гостиницы не позднее 2-х часов до окончания срока проживания. В случае отсутствия свободных номеров, в продлении срока проживания может быть отказано. В этом случае, а также в случае истечения срока действия визы на пребывание в Республике Беларусь, превышения суммарного количества дней пребывания и др., Потребитель обязан освободить занимаемый номер не позднее расчетного часа и произвести окончательный расчет за оказанные ему услуги.

2.2.12. В случае временного выезда из гостиницы потребитель, не заявивший об этом администратору гостиницы и не внесший предоплату за услуги по проживанию, теряет право проживания в номере.

2.2.13. Размещение в гостиницу до расчетного часа производится при наличии свободных и готовых к размещению номеров. При отсутствии такой возможности размещение производится после освобождения и уборки не позднее 14,00 местного времени.

2.2.14. Периодичность уборки номеров горничными, смена постельного белья и полотенец, наличие в номерах предметов санитарно-гигиенического пользования регламентируются действующими санитарными нормами и правилами Республики Беларусь.

2.2.15. Лица, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, не обслуживаются.

2.2.16. Перечень дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей безвозмездно:

- хранение багажа в камере хранения;
- хранение ценностей в сейфе администрации;
- побудка к определенному времени по просьбе проживающего;
- поднос багажа (по просьбе потребителя);
- вызов такси;
- доставка в номер поступающей на имя проживающего корреспонденции при ее получении;
- вызов скорой помощи при необходимости;
- пользование аптечкой с набором медикаментов первой неотложной помощи;
- предоставление детской кровати;
- бронирование билетов в театры, на спортивные, зрелищные мероприятия;
- бронирование билетов на различные виды транспорта;
- автостоянка;
- предоставление утюга и гладильной доски в комнате бытового самообслуживания;
- бесплатный доступ в сеть Интернет по технологии Wi-Fi.

2.2.17. Перечень дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей на возмездной основе согласно прейскурантам:

- услуги питания (ресторан, бары);
- услуги Бизнес-центра:
  - предоставление в аренду конференц-зала, комнаты переговоров;
  - предоставление компьютера для работы и доступа в Интернет;
  - прием/отправка факсимильных писем;
  - ксерокопирование, сканирование;
- услуги прачечной;

- услуги химчистки;
- мелкий ремонт одежды;
- трансфер.

2.2.18. Порядок и условия предоставления дополнительных услуг партнерами гостиницы регламентируются договорными отношениями между гостиницей и партнером.

### **3. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ ЗА ПРОЖИВАНИЕ**

3.1. Оплата за проживание и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей, могут осуществляться за наличный расчет в белорусских рублях или безналичный расчет (в том числе банковскими платежными картами).

Для оплаты за проживание и/или дополнительные услуги по безналичному расчету гостиница формирует счет, который передается потребителю (либо направляется по электронной почте, факсимильной связи) в течение суток после получения письменной заявки. Денежные суммы, указанные в счете, должны поступить на расчетный счет гостиницы не позднее, чем за 3-е суток до заезда потребителя (если не существует иной договоренности). В течение 5-ти суток после выезда из гостиницы потребителю отправляется по почте или посредством факсимильной связи акт выполнения услуг (в двух экземплярах), на основании которого производится окончательный расчет.

3.2. Оплата за проживание взимается независимо от времени заселения в соответствии с единым расчетным часом с 12 часов текущих суток.

3.3. В случае выезда из Гостиницы на срок 12 часов и более (временный выезд) Гость сообщает об этом администратору и вносит оплату за период отсутствия. Гость, который не заявил о временном выезде и не оплатил за все время отсутствия, теряет право на продление проживания в Гостинице с момента выезда.

3.4. Оплата за проживание осуществляется потребителями посуточно или в полном объеме на условиях предварительной оплаты согласно прейскуранту.

3.5. При проживании не более суток, плата взимается за сутки.

3.6. Дополнительно взимается плата за половину суток: при заселении до расчетного часа, с 00.00 до 12.00 часов, при выезде после расчетного часа, с 12.00 до 00.00 часов.

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

3.8. По просьбе потребителя и/или с его согласия может предоставляться: номер любой вместимости с полной его оплатой; дополнительное место в порядке и на условиях оплаты за его предоставление согласно Прейскуранта.

Порядок применения специальных тарифов на услуги по проживанию устанавливается в соответствии с Положением о тарифах на услуги проживания, оказываемые Туристско-экскурсионным дочерним унитарным предприятием «Минсктурист» в Гостиничном комплексе «Орбита» и Гостиничном комплексе «Турист», утвержденным приказом руководителя предприятия.

3.9. Плата за дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей, взимается на условиях предварительной оплаты либо по факту оказания услуг согласно прейскуранту.

3.10. В случае досрочного расторжения договора и предварительной оплаты услуг гостиница производит в установленном порядке возврат денежных средств потребителю в размере стоимости невостребованных услуг (посуточно). Операция возврата денежных средств потребителю возможна только при предъявлении им администратору гостиницы оригинала счета и чека. При выезде Потребителя менее чем за 24 часа до окончания оплаченного срока проживания, возврат денежных средств не производится.

### **4. АННУЛИРОВАНИЕ ПРОЖИВАНИЯ, АННУЛЯЦИЯ ЗАЯВКИ НА БРОНИРОВАНИЕ**

4.1. Аннулирование проживания производится в случае, если потребитель прошел процедуру размещения, но не заселился в номер.

4.2. При аннулировании проживания возврат потребителю денежной суммы производится при условии предоставления администратору гостиницы оригинала счета и чека.

4.3. В случае аннуляции заявки на бронирование не позднее, чем за одни сутки до заезда денежные суммы, поступившие на расчетный счет гостиницы в качестве оплаты за проживание, возвращаются потребителю в течение 30 банковских дней с момента аннуляции.

4.4. В случае аннуляции или частичной аннуляции заявки на бронирование менее чем за сутки (24 часа) до заезда Потребителя, а также в случае не заезда (при наличии не аннулированной заявки), Потребитель выплачивает суточную стоимость каждого забронированного номера.

## **5. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ**

5.1. Гостиница предназначена для временного проживания потребителей с соблюдением норм паспортного режима и настоящих Правил.

5.2. Лица, не проживающие в гостинице, без разрешения администрации в гостиницу не допускаются.

5.3. Основанием для получения ключа от номера и пропуском в гостиницу является карточка гостя, выдаваемая при размещении.

5.4. Внесение потребителем полной оплаты за проживание в номере дает ему право на проживание, но не является разрешением для проживания лиц, не оформивших проживание в установленном настоящими Правилами порядке.

5.5. При проживании в гостинице потребитель может приглашать гостей в номер.

5.6. По приглашению потребителя, с согласия других проживающих в номере и с ведома администрации гостиницы разрешается пребывание в номере гостей с 7.00 до 23.00. Регистрация гостей осуществляется администратором гостиницы при наличии у гостей документа, удостоверяющего личность.

5.7. Потребители, проживающие в гостинице, несут ответственность за своевременный уход приглашенных в номер гостей и соблюдение ими настоящих Правил. В случае нахождения приглашенного гостя в номере после 23 часов должно быть оформлено его проживание в гостинице согласно настоящим Правилам.

5.8. В целях личной безопасности потребителей, обеспечения сохранности их имущества и имущества гостиницы на территории Гостиничного комплекса осуществляется видеонаблюдение.

5.9. Гостиница несет ответственность за сохранность находящихся в предоставленном для проживания номере вещей потребителя, кроме ценных вещей (деньги, драгоценности, ценные бумаги, компактная компьютерная техника и т.п.). Ценные вещи могут быть сданы потребителем на хранение гостинице путем аренды ячейки в депозитном шкафу (сейфе). В этом случае гостиница полностью отвечает за сохранность этих ценных вещей.

5.10. В случае утери или повреждения вещи потребитель, проживающий в гостинице, должен немедленно уведомить об этом администрацию гостиницы. Если до окончания срока проживания потребитель не предъявил свои требования к администрации гостиницы, считается, что его вещи не были утеряны или повреждены.

5.11. В случае обнаружения забытых вещей гостиница обязана уведомить об этом их владельца. Порядок обращения с забытыми вещами в случае, если владелец вещей и его местонахождение неизвестны, определяется Положением о порядке хранения багажа и обращения с забытыми вещами в Гостиничном комплексе.

5.12. Потребителям надлежит бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы, соблюдать настоящие Правила, правила пожарной безопасности, санитарные нормы и общественный порядок.

5.13. Все проживающие в гостинице пользуются равными правами и должны соблюдать настоящие Правила, правила пожарной безопасности и санитарно-гигиенические нормы. А также выполнять следующее:

- уходя из номера выключать осветительные приборы, телевизор, закрывать краны для воды, окна, входную дверь и сдавать ключ администратору гостиницы;
- не шуметь и не совершать действий, нарушающих условия проживания других гостей;
- бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы, соблюдать чистоту и порядок. В случае повреждения или утраты имущества гостиницы, причиной которого является небрежное пользование, проживающий возмещает стоимость нанесенного ущерба в действующих на момент проживания ценах, согласно Перечню имущества и размеров вреда, утвержденного Приказом руководителя предприятия;
- по истечении установленного срока проживания освободить номер, произвести полный расчет

за предоставленные ему услуги, сдать номер горничной и ключ от номера администратору гостиницы.

#### 5.14. Проживающим в гостинице запрещается:

- оставлять в номере в свое отсутствие посторонних лиц, а также передавать им карточку гостя и ключ от номера;
- пользоваться электронагревательными приборами (электрокипятильниками, электрическими обогревателями, электрическими плитками, фритюрницами, мультиварками, аэрогрилями, тостерами);
- хранить в номере громоздкие вещи, оружие, наркотические средства, отравляющие и легко воспламеняющиеся вещества и материалы;
- курить, в том числе электронные сигареты и распивать спиртные напитки в номере, если возражают другие совместно проживающие;
- курить, в том числе электронные сигареты, самим и разрешать курить приглашенным в номер гостям в номерах для некурящих, а также в местах, не предусмотренных для курения. В случае установления факта нарушения запрета на курение в неположенных местах проживающий возмещает ущерб за «Антитабачную уборку», держать в номере животных и птиц;
- выбрасывать с балкона гостиницы или из номера вещи (бутылки, окурки и т.п.).

### **6. ОКАЗАНИЕ ГОСТЯМ УСЛУГ ОБЪЕКТАМИ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ ГОСТИНИЦ**

6.1. Гостям за дополнительную плату предоставляются услуги ресторанов и иных объектов общественного питания.

К услугам Гостей:

- ресторан «Турист», расположен по адресу: г. Минск, пр-т Партизанский, 81 Гостиничный комплекс «Турист»;
- ресторан «Орбита», расположен по адресу: г. Минск, пр-т Пушкина, 39 Гостиничный комплекс «Орбита»;
- кафе «Пиццерия», расположен по адресу: г. Минск, пр-т Пушкина, 39 Гостиничный комплекс «Орбита».

6.2. В случае закрытия ресторана на специальное обслуживание (свадьба, банкет, и т.п.) Гости Гостиницы в зал ресторана не допускаются.

6.3. Столовая посуда и приборы для использования в номерах Гостям не предоставляется. Одноразовая посуда может быть приобретена Гостями в ресторане по ценам, действующим на момент её приобретения.

6.4. Бесплатный завтрак для одного ребенка в возрасте до 8 лет предоставляется при оплате одного завтрака для одного из родителей (или лица, сопровождающего ребенка).

6.5. Если Гость проживает без завтрака, завтрак оплачивается по утвержденному тарифу.

6.6. Бесплатный завтрак для двух детей в возрасте до 8 лет предоставляется при приобретении завтрака двумя его родителями (или лиц, сопровождающих детей). Если проживание без завтрака, то на двух детей завтрак оплачивается в количестве 1-го полноценного завтрака, по утвержденному тарифу.

6.7. Для Гостей, размещаемых по специальному предложению «Волшебная свадьба» завтрак не предоставляется.

6.8. Завтрак по системе «шведский стол», оплаченный Гостем, даёт ему право на разовое посещение ресторана.

6.9. Гостям Гостиницы, питающимся по системе «шведский стол», строго запрещается выносить из зала ресторана еду и напитки.

### **7. ПРАВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

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

7.2. Гостиница, при условии соблюдения настоящих Правил, гарантирует потребителю право пользования предоставляемыми гостиницей услугами без каких-либо вмешательств со стороны гостиницы или других лиц, действующих от имени или по поручению гостиницы.

7.3. Информация о проживающих и проживавших в Гостинице является конфиденциальной и не разглашается третьим лицам. Сведения предоставляются только по официальному запросу полномочных органов.

7.4. Гостиница вправе расторгнуть договор с потребителем в случае неоднократного или грубого нарушения им настоящих Правил.

7.5. Гостиница обязуется в пределах настоящих правил улаживать или иным способом обходиться со всеми требованиями, претензиями или разбирательствами со стороны потребителя, которые могут возникнуть при оказании услуг.

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

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

7.8. Гостиница не несет ответственности за недостатки в оказанных услугах, если докажет, что они возникли по вине самого потребителя и/или приглашенного гостя, а также в результате действия непреодолимой силы.

7.9. Гостиница не несет ответственность за работу городских служб, транспорта, аварийное отключение электрической или тепловой энергии, водоснабжение и т.п.

7.10. Гостиница не несет ответственность перед Гостем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной сотовой связи и/или доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля Гостиницы.

7.11. За качество и своевременность предоставления услуг партнерами гостиницы (п.2.3.3 настоящих Правил) ответственность несут партнеры гостиницы.

7.12. При обнаружении недостатков услуг потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков;
- равноценной замены услуг;

7.13. Потребитель может досрочно расторгнуть договор. В случае досрочного расторжения договора гостиница обязана в установленном порядке произвести возврат денежных средств потребителю.

7.14. В случае нарушения Правил пожарной безопасности, санитарных норм и правил потребитель несет ответственность, установленную законодательством.

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

7.16. В остальном, что не предусмотрено настоящими Правилами, гостиница и потребитель руководствуются законодательством Республики Беларусь.