

Коммунальное сервисное  
унитарное предприятие  
«Отель «Европа»



**ПРАВИЛА**  
гостиничного обслуживания и  
проживания для гостиниц категории \*\*

г. Минск

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящие правила гостиничного обслуживания и проживания коммунального дочернего сервисного унитарного предприятия «Гостиницы столицы» (далее – Правила) разработаны на основании Закона Республики Беларусь от 09.01.2002 г. № 90-3 «О защите прав потребителей», Закона Республики Беларусь от 04.01.2010 г. № 105-3 «О правовом положении иностранных граждан и лиц без гражданства в Республике Беларусь», Правил гостиничного обслуживания в Республике Беларусь, утверждённых Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 07.04.2006 г. № 471, Правил проживания в гостиницах Республики Беларусь, утверждённых Постановлением Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь от 17.05.2006 г. № 23 (в редакции Постановления Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь от 10.12.2008 г. № 25), Правил пребывания иностранных граждан и лиц без гражданства в Республике Беларусь, утверждённых Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 20.01.2006 г. № 73, и регулируют отношения между Предприятием – коммунальным сервисным унитарным предприятием «Отель Европа» и Потребителем при осуществлении гостиничного обслуживания, а также устанавливают правила проживания в гостиницах Предприятия категории \*\*.

2. В структуру категории \*\* коммунального сервисного унитарного предприятия «Отель «Европа» (далее – Предприятие) входят три гостиницы с кафе:

гостиница, расположенная по адресу: г. Минск, ул. Мясниковская, 2, «Sport Time» («Спорт Тайм»);

гостиница, расположенная по адресу: г. Минск, 2-й Велосипедный переулок, 5, «East Time» («Ист Тайм»);

гостиница, расположенная по адресу: г. Минск, ул. Купревича, 4, «IT Time» («Айти Тайм»).

3. В настоящих Правилах используются следующие основные термины:

гостиница категории \*\* – самостоятельное структурное подразделение коммунального сервисного унитарного предприятия «Отель «Европа» (далее – Предприятие), осуществляющее гостиничное обслуживание;

гостиничное обслуживание – услуги, оказываемые исполнителем, по предоставлению номеров (мест в номерах) для временного проживания физических лиц, а также дополнительные услуги (далее – услуги);

исполнитель – гостиница предприятия, осуществляющая гостиничное обслуживание;

потребитель – юридическое или физическое лицо, заказывающее и (или) использующее услуги;

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

дополнительные услуги – услуги общественного питания, бытовые услуги, услуги связи и т.п., оказываемые на возмездной или безвозмездной основе гостиницей или (и) партнерами гостиницы;

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

партнер гостиницы – юридическое или физическое лицо, оказывающее услуги потребителям (постояльцам) в рамках договоров, заключенных с гостиницей;

постоялец (потребитель) – физическое лицо (граждане Республики Беларусь, иностранные граждане и лица без гражданства), заказывающее и(или) пользующееся услугами.

4. Гостиничное обслуживание осуществляется на основании публичного договора, либо договора, заключенного в письменной форме.

5. Настоящие Правила, а также Правила гостиничного обслуживания в Республике Беларусь, перечень услуг, прейскурант на услуги, информация о форме и порядке оплаты услуг, о хранении вещей, о работе партнеров гостиницы, оказывающих дополнительные услуги, о туристском потенциале Республики Беларусь находятся в информационных папках службы приема и размещения клиентов в холле 1 этажа гостиницы.

6. Настоящие Правила размещены на официальном сайте, в помещении, предназначенном для оформления проживания потребителей (рецепции), и распространяются на все гостиницы Предприятия.

7. Основные положения Правил проживания в гостинице, а также правила пожарной безопасности и информация о предлагаемых потребителю услугах находятся в каждом гостиничном номере.

8. Работники гостиницы имеют нагрудные знаки с указанием должности, фамилии, имени.

9. Книга замечаний и предложений по вопросам оказания гостиничного обслуживания находится у администратора гостиницы в холле 1 этажа, книга замечаний и предложений по вопросам оказания дополнительных услуг – в подразделениях гостиницы, оказывающих эти услуги, и выдается постояльцу (потребителю) по первому требованию.

## **II. ГОСТИНИЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**

### **1. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ НОМЕРОВ ДЛЯ ВРЕМЕННОГО ПРОЖИВАНИЯ**

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

1.2. Предельный срок, на который единовременно оформляется проживание, не должен превышать 30 суток.

1.3. Оформление потребителей, прибывающих в гостиницу и выбывающих из нее осуществляется круглосуточно.

1.4. Бронирование номеров.

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

1.4.2. Для бронирования менее пяти номеров потребитель подает заявку в службу обслуживания гостиницы с помощью телефонной, почтовой, электронной или факсимильной связи. В заявке на бронирование номеров указываются (сообщаются): реквизиты (для юридических лиц), паспортные данные (для физических лиц), Ф.И.О., дата и время заезда и предполагаемого выезда; количество и категория номеров. В подтверждение бронирования гостиница предоставляет потребителю счет для оплаты проживания и/или регистрационный номер заявки.

1.4.3. Для бронирования пяти и более номеров потребитель подает заявку в службу обслуживания гостиницы с помощью телефонной, почтовой, электронной или факсимильной связи. В заявке на бронирование номеров указываются (сообщаются): реквизиты (для юридических лиц), паспортные данные (для физических лиц), Ф.И.О., дата и время заезда и предполагаемого выезда; количество и категория номеров, гарантии оплаты проживания. В подтверждение бронирования гостиница предоставляет потребителю счет для оплаты проживания и/или регистрационный номер заявки.

1.4.4. 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.

1.4.5. В случае если оплата за проживание производится по безналичному расчету, то она должна поступить до момента заезда (если иное не оговорено условиями договора), в противном случае бронирование аннулируется.

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

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

1.4.8. Бронирование номеров в гостинице производится круглосуточно: работниками службы обслуживания гостиниц, при личном визите

потребителя или лиц, заказывающих для потребителя услуги Исполнителя, а также по предварительным заявкам (почтовая, телефонная, электронная и факсимильная связь, систем онлайн бронирования).

1.4.9. Плата за бронирования не взимается.

1.5. Оформление проживания.

1.5.1. Для оформления проживания постоялец, являющийся гражданином Республики Беларусь, предъявляет документ, удостоверяющий личность, а при его отсутствии - военный билет для военнослужащих срочной службы, справку установленной формы, выдаваемой в случае утраты гражданином документа, удостоверяющего личность, свидетельство о рождении для детей в возрасте до шестнадцати лет;

1.5.2. Для оформления проживания постоялец, являющийся иностранным гражданином или лицом без гражданства, предъявляет паспорт и разрешение на временное пребывание в Республике Беларусь, то есть визу (для стран с визовым режимом въезда на территорию Республики Беларусь) и миграционную карту или иной документ(ы), установленный(ые) 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, свидетельство о регистрации ходатайства о предоставлении статуса беженца или свидетельство о предоставлении дополнительной защиты в Республике Беларусь и др.).

После предоставления документов потребитель обязан внести предоплату за проживание в гостинице минимум за одни сутки.

Регистрация граждан Республики Беларусь, иностранных граждан и лиц без гражданства ведется посредством специализированного программного обеспечения «Intellect Style»-«Отель».

1.5.3. При оформлении проживания администратор гостиницы выдает потребителю (постояльцу) чек, счет, карту гостя, которая является пропуском в гостиницу, иной установленный документ, подтверждающий заключение договора на предоставление услуг, знакомит его с правилами проживания и правилами пожарной безопасности в гостинице, с предоставляемыми услугами.

1.6. Постояльцам, которые являются иностранными гражданами и лицами без гражданства, дополнительно разъясняются условия регистрации иностранных граждан и лиц без гражданства, после чего осуществляется их регистрация с проставлением отметки о регистрации в миграционной карте.

1.7. Оформление потребителей, прибывающих в гостиницу и выбывающих из нее, осуществляется круглосуточно.

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

1.9. В случае полной оплаты двухместного или трехместного 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.

1.10. По истечении согласованного срока проживания постоялец обязан освободить номер. Постояльцы, желающие продлить проживание в гостинице, сообщают об этом в службу приема и размещения не позднее, чем за два часа до окончания срока проживания. В случае если номер забронирован другими лицами, в продлении срока проживания в этом номере может быть отказано.

1.11. Потребитель вправе досрочно расторгнуть договор. При этом:

1.11.1. Потребителю, уведомившему об отмене заявки на бронирование в порядке, предусмотренном п.п. 1.4.4 настоящих Правил, осуществляется полный возврат денежных средств.

1.11.2. Потребитель, оформивший проживание, но не разместившийся в номере и отказывающийся от проживания в течение получаса с момента оформления и оплаты проживания, может обратиться к администратору гостиницы и, возвратив оригиналы чека, счета и пропуска в гостиницу, получить полный возврат денежных средств.

1.11.3. В случае досрочного выезда потребитель обязан обратиться к администратору гостиницы и вернуть оригинал счета и пропуск в гостиницу. Взамен ему выдается счет за фактическое проживание и осуществляется возврат денежных средств в размере стоимости невостребованных услуг. В случае отсутствия у потребителя оригиналов счета, пропуска в гостиницу, а также при выезде потребителя менее чем за 24 часа до окончания оплаченного периода проживания, возврат денежных средств не осуществляется.

1.12. Потребитель и гостиница предприятия вправе заключить договор в письменной форме, определяющий иные условия гостиничного обслуживания. В этом случае положения настоящих Правил применяются в части, не противоречащей условиям договора.

1.13. Гостиница предприятия имеет право отказать в гостиничном обслуживании потребителям, находящимся в состоянии алкогольного опьянения либо состоянии, вызванном потреблением наркотических или токсических средств.

## **2. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ**

2.1. Постояльцам гостиницы предоставляются дополнительные услуги, стоимость которых включена в проживание:

- услуги службы обслуживания;
- поднос багажа по просьбе постояльца (осуществляется от/до лифта в холле 1 этажа);
- вызов такси;
- звонок-будильник;

- вручение корреспонденции;
- предоставление туристской информации;
- вызов «скорой помощи»;
- парковка транспортных средств (при наличии мест);
- заказ места на автостоянке (сообщить устно либо письменно на ресепции);
- хранение багажа в камере хранения;
- хранение ценностей в камере хранения (круглосуточно);
- дополнительная смена постельного белья, полотенец;
- прием факсимильных сообщений;
- пользование комнатой бытового самообслуживания;
- чистка обуви автоматом, а так же предоставляются гигиенические наборы в номере.

2.2. Дополнительные услуги, предоставляемые партнерами гостиницы:

- услуги химчистки;
- услуги прачечной;
- услуги трансфера.

2.3. В гостинице предоставляются дополнительные услуги за отдельную плату:

- питание в кафе гостиницы;
- продажа непродовольственных и продовольственных товаров.

2.4. В гостинице предприятия могут оказываться иные услуги и проводится рекламные акции в установленном порядке.

### **3. ПЛАТА ЗА ГОСТИНИЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**

3.1. Плата за гостиничное обслуживание осуществляется потребителями:

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

- нерезидентами Республики Беларусь – наличными денежными средствами в белорусских рублях либо по безналичному расчету (в том числе, банковскими карточками) в белорусских рублях, а при наличии разрешения Национального Банка Республики Беларусь – в долларах США, Евро или российских рублях по курсу Национального Банка Республики Беларусь на момент оплаты.

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

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

3.4. При размещении до расчетного часа (с 0 до 12 часов) плата взимается за половину суток.

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

3.6. В случае выезда потребителя после расчетного часа плата за проживание взимается в следующем порядке:

- при размещении до расчетного часа (с 00.00 до 12.00) – за половину суток;

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

3.7. 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.

3.8. В случае досрочного расторжения договора в соответствии с пунктом 1.11 настоящих Правил, гостиница возвращает потребителю денежные средства в следующем порядке:

- 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 банковских дней 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 (в случае, если потребитель внес изменения в заявку на бронирование не позднее 3 суток до даты заезда – если группа более 20 человек, и не позднее 1 суток до даты заезда, если группа менее 20 человек).

3.9. В случае изменения заявки на бронирование или отказа от нее (не позднее 3 суток до даты заезда – если группа более 20 человек, и не позднее 1 суток до даты заезда, если группа менее 20 человек) возврат наличных или безналичных денежных средств потребителю в размере стоимости невостребованных услуг осуществляется в течение 30 суток с момента поступления в адрес гостиницы соответствующего сообщения (заявления).

В случае поступления сообщения об изменении заявки на бронирование или отказа от нее с нарушением сроков, а также в случае незаезда в гостиницу, потребитель оплачивает гостинице неустойку в размере суточной стоимости проживания за все забронированные номера путем наличных или безналичных денежных средств. Возврат денежных средств в размере стоимости невостребованных услуг производится в этом случае за вычетом неустойки.

3.10. Полный возврат денежных средств осуществляется:

- потребителю, оплатившему проживание наличными денежными средствами – в течение получаса;

- потребителю, оплатившему проживание банковскими карточками, – на банковскую карточку в течение 30 суток с момента расторжения договора.

3.11. 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.

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

3.13. При осуществлении расчетов потребителю выдается документ, подтверждающий факт оказания услуг.

3.14. В гостинице применяется система скидок к ценам на оказываемые услуги в соответствии с действующим Положением о скидках.

### **III. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ**

1. Заселение постояльца в номер осуществляется после оплаты проживания.

2. Вход постояльцев в гостиницу и вынос личных вещей из гостиницы осуществляется по карте гостя, выдаваемой при размещении в гостиницу.

3. При выезде из гостиницы постоялец обязан оповестить об этом дежурного администратора гостиницы за 15 минут и сдать номер и ключ.

4. 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 дежурному администратору или работнику службы охраны гостиницы документ удостоверяющий личность. Администрация имеет право отказать во входе в гостиницу приглашенным лицам, находящимся в состоянии алкогольного опьянения либо состоянии, вызванном потреблением наркотических средств.

5. Постоялец несет ответственность за своевременный уход приглашенных лиц.

6. 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.

7. Постояльцам и приглашенным лицам надлежит: бережно относиться к имуществу, оборудованию гостиницы, соблюдать чистоту и порядок, правила проживания в гостинице, правила пожарной безопасности, правил общественного порядка. В случае порчи имущества гостиницы приглашенным лицом ответственность за нанесение ущерба несет постоялец, пригласивший данного гостя.

8. Для постояльцев в гостиницы запрещается:

- создавать неудобства и нарушать спокойствие других проживающих в гостинице;

- оставлять в номере в свое отсутствие посторонних лиц, а также передавать им карточку гостя и ключ от номера;

- курить самим и разрешать курить приглашенным лицам в номерах, а также в местах, не предусмотренных для курения;



- хранить в номере громоздкие вещи, оружие, отравляющие и легко воспламеняющиеся вещества и материалы;
- пользоваться в номере кипятильниками, утюгами и другими электронагревательными приборами;
- держать в номере животных и птиц, если иное письменно не согласовано с администрацией гостиницы;
- выбрасывать через окна номера мусор (бутылки, окурки и т.п.).

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

- ознакомиться с планом эвакуации и памяткой для проживающих о действиях на случай возникновения пожара;
- 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 сейфом администрации.

10. При обнаружении забытых вещей гостиница обязана уведомить об этом их владельца.

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

#### **IV. ПРАВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

1. Постоялец (потребитель) вправе:

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.

1.2. В случае нарушения гостиницей сроков начала оказания услуг по договору или заявке на бронирование номера расторгнуть договор или изменить заявку на бронирование.

1.3. При обнаружении недостатков услуг по своему выбору потребовать безвозмездного устранения недостатков.

2. Постоялец (потребитель) несет в установленном порядке ответственность за:

2.1. повреждение и утрату им имущества гостиницы, а также утрату электронного ключа и возмещает стоимость нанесенного ущерба в рыночных ценах, действующих на момент проживания;

2.2. за неоплату или несвоевременную оплату услуг;

2.3. нарушение правил пожарной безопасности, санитарных норм, правил общественного порядка;

2.4. за несоблюдение запретов на курение в номере и выброс какого-либо мусора из окна номера.

3. Если постоялец неоднократно нарушает внутренние правила проживания в гостинице, что приводит к материальным убыткам, а именно повреждения или утраты постояльцем имущества гостиницы, или создаёт

неудобства для проживания других гостей, гостиница имеет право отказать в поселении или расторгнуть договор (осуществить выселение).

В таком случае составляется акт о порче (утрате) имущества гостиницы, и после вычета суммы, покрывающей нанесенные постояльцем материальных убытков и (или) штрафов, предусмотренных настоящими Правилами, постояльцу возвращается остаток внесенной ранее оплаты.

4. Гостиница имеет право отказать в поселении или осуществить выселение в следующих случаях:

- у приезжающих отсутствуют документы, либо они недействительны;
- гость находится в нетрезвом состоянии, неадекватно, агрессивно себя ведет;
- гость отказывается соблюдать внутренние правила проживания в гостинице (режим курения, парковки и т.д.);
- в других случаях, предусмотренных законодательством Республики Беларусь.

5. Гостиница несёт ответственность за:

- оформленные должным образом ценные вещи постояльцев, которые находятся в камере хранения;
- вред, причиненный жизни или здоровью постояльцев вследствие недостатков при оказании гостиницей услуг.

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

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

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

9. В целях обеспечения безопасности в гостинице, контроля качества оказания услуг в холлах и коридорах гостиницы ведется видеонаблюдение, а также аудиозапись в холле 1-го этажа.

10. 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.

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

12. Настоящие Правила действуют до принятия новых Правил.

Ведущий юрисконсульт



А.А.Специан