

УТВЕРЖДЕНО

Приказом директора коммунального  
сервисного унитарного предприятия  
«Отель «Европа» от 27.03.2023 № 71

**Правила гостиничного обслуживания, проживания, питания  
и внутреннего распорядка в коммунальном сервисном унитарном  
предприятии «Отель «Европа»**

**Глава 1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила гостиничного обслуживания, проживания, питания и внутреннего распорядка в гостинице «Отель «Европа» (далее – Правила) регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг между исполнителем – Коммунальным сервисным унитарным предприятием «Отель «Европа» (далее – Отель) и потребителем (далее – Гость), а также устанавливают правила проживания, питания и внутреннего распорядка в Отеле.

1.2. Правила разработаны на основании:

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

Закона Республики Беларусь от 11.11.2021 № 129-3 «О туризме»;

Закона Республики Беларусь от 04.01.2010 № 105-3 «О правовом положении иностранных граждан и лиц без гражданства в Республике Беларусь»;

Указа Президента Республики Беларусь от 09.01.2017 № 8 «Об установлении безвизового порядка въезда и выезда иностранных граждан» и иные законодательные акты, касающиеся безвизового въезда и выезда иностранных граждан в Республику Беларусь;

Постановления Совета Министров Республики Беларусь от 07.04.2006 № 471 «Об утверждении Правил гостиничного обслуживания в Республике Беларусь»;

Постановления Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь 17.05.2006 № 23 «Об утверждении правил проживания в гостиницах Республики Беларусь»;

Постановления Совета Министров Республики Беларусь от 20.01.2006 № 73 «Об утверждении Правил пребывания иностранных граждан и лиц без гражданства в Республике Беларусь»;

Глобального этического кодекса туризма (принят 01.10.1999 Резолюцией 406 (XIII) Генеральной Всемирной туристской организации и одобрен 21.12.2001 Резолюцией 58/212 Генеральной Ассамблеи Организации Объединенных Наций);

СТБ 2577-2020 «Услуги гостиниц и аналогичных средств размещения. Общие требования и классификация».

1.3. В Правилах используются следующие основные термины:

*гостиница* - имущественный комплекс (комплекс зданий и сооружений, здание или часть здания с оборудованием и иным имуществом), отвечающий установленным требованиям обязательных для соблюдения технических нормативных правовых актов, в котором осуществляется гостиничное обслуживание;

*гостиничное обслуживание* - услуги, оказываемые исполнителем по предоставлению номеров для временного проживания физических лиц, а также дополнительные услуги;

*дополнительные услуги* - услуги общественного питания, связи, бытовые, спортивные, туристские и другие услуги, оказываемые исполнителем на возмездной и (или) безвозмездной основе в соответствии с законодательством;

*исполнитель (Отель)* - юридическое лицо, осуществляющее гостиничное обслуживание в гостинице «Отель «Европа»;

*потребитель (Гость)* - физическое лицо, заказывающее и (или) использующее гостиничные услуги;

*заказчик* - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя.

1.4. В помещении, предназначенном для оформления проживания Гостей (ресепшен), в удобном для обозрения месте должны быть размещены:

информация о наименовании, месте нахождения, номере телефона Исполнителя;

информация о подтверждении соответствия услуг требованиям технических нормативных правовых актов: копия сертификата соответствия, свидетельства о присвоении исполнителю соответствующей категории;

Правила гостиничного обслуживания в Республике Беларусь;

Настоящие Правила;

перечень оказываемых услуг и действующие прейскуранты;

информация о форме и порядке оплаты оказываемых услуг;

информация о работе размещенных в гостинице объектов общественного питания, торговли, связи, бытового обслуживания и иных объектов, оказывающих дополнительные услуги Гостям;

информация о туристском потенциале Республики Беларусь (буклеты, брошюры, проспекты);

книга замечаний и предложений;

информация о правилах хранения вещей Гостей;

извлечения из технического нормативного правового акта, устанавливающего требования к материально-техническому оснащению, предоставлению услуг, уровню обслуживания в гостинице согласно присвоенной ей категории.

1.5. В каждом гостиничном номере размещается выписка из настоящих Правил, Правил пожарной безопасности, информация о предлагаемых Гостю услугах.

1.6. Указанные в пункте 1.5 Правил документы и информация доводятся до сведения Гостя на русском и (или) белорусском языках. При необходимости

информация может быть доведена до сведения потребителя в письменном или устном виде на английском языке.

1.7. Книга замечаний и предложений по вопросам оказания гостиничных услуг находится на ресепшен, книга замечаний и предложений по оказанию дополнительных услуг – в подразделениях Отеля, оказывающих эти услуги, и выдается Гостям по первому требованию.

## **Глава 2. Бронирование мест**

2.1. Бронирование мест в Отеле производится путем подачи потребителем заявки в отдел приема и бронирования (далее - ОПиБ) с помощью почтовой, телефонной, электронной, систем интернет-бронирования либо лично.

Отель направляет потребителю подтверждение о возможности оказания гостиничных услуг, либо информирует об отсутствии свободных номеров на запрашиваемую дату в течение 24 часов с момента получения заявки, либо моментально, в случае личного присутствия потребителя.

Изменение данных заявки допускается в следующие сроки:

- условия о количестве гостиничных номеров, сроках и периоде проживания, данные о Гостях – не позднее, чем за 24 часа до даты заезда (отмена заказанных номеров и других гостиничных услуг полностью или частично не позднее, чем за 24 часа до даты заезда).

Иной срок подтверждения, порядок изменения данных заявки может быть предусмотрен в договоре на оказание гостиничных услуг (за исключением публичного договора).

2.2. В Отеле существует два типа бронирования: негарантированное и гарантированное.

2.2.1. Негарантированное бронирование – вид бронирования, при котором срок действия брони заканчивается в 19:00 часов по местному времени дня заезда, после чего Отель вправе аннулировать бронирование и выставить номер в открытую продажу без предварительного уведомления Гостя.

Отель оставляет за собой право отмены негарантированного бронирования ранее 19:00 часов по местному времени дня заезда в случае, когда максимальная прогнозируемая загрузка на дату заезда составляет 90 и более процентов номерного фонда и Гость отказывается гарантировать бронирование согласно пункту 2.2.2. Правил либо в заявке отсутствуют контактные данные Гостя. Размещение Гостя производится при наличии свободных номеров на общих основаниях.

2.2.2. Гарантированное бронирование вид бронирования, при котором Гостю предоставляется гарантия сохранения брони после 19:00 часов по местному времени дня заезда, при раннем заезде либо на весь период проживания, если иное не предусмотрено договором,

Гарантированное бронирование должно быть подтверждено предварительной оплатой гостиничных услуг в размере не менее чем за первые сутки проживания. Оплата может осуществляться в форме наличного и безналичного расчета (банковские переводы, банковские платежные карточки, в том числе через интернет-эквайринг).

В случае незаезда, позднего заезда (позже указанной при бронировании даты заезда) или поздней аннуляции бронирования (менее 24 часов до 14:00 часов по местному времени дня заезда), сокращения сроков проживания Отель вправе взимать с Гостя штраф в размере стоимости одних суток проживания, если иное не предусмотрено договором.

2.3. Плата за бронирование не взимается.

2.4. С целью достижения максимальной загрузки номерного фонда допускается бронирование номеров специалистами ОПиБ сверх имеющегося на момент бронирования количества свободных номеров требуемой категории с последующим размещением в порядке, установленном пунктом 3.8. Правил.

### **Глава 3. Порядок оформления проживания в Отеле**

3.1. Режим работы Отеля - круглосуточный.

3.2. Публичный договор (далее – договор) на оказание гостиничных услуг с физическим лицом заключается при предъявлении Гостем документа, удостоверяющего личность (паспорт, вид на жительство, удостоверение беженца, справки, подтверждающей личность гражданина, выдаваемой в случае утраты гражданином документа; военного билета, а при отсутствии вышеперечисленного у иностранного гражданина или лица без гражданства одного из следующих документов: свидетельства о регистрации ходатайства о предоставлении статуса беженца или дополнительной защиты в Республике Беларусь, справки об обращении с ходатайством о предоставлении статуса беженца или дополнительной защиты в Республике Беларусь, свидетельства о предоставлении дополнительной защиты в Республике Беларусь, документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Республики Беларусь в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства).

Помимо документа, удостоверяющего личность, у иностранного гражданина при заселении в Отель должна быть действующая виза Республики Беларусь (для стран, с которыми у Республики Беларусь установлен визовый режим).

3.2.1. Регистрация в гостинице для детей в возрасте до 18 лет, если они не приобрели дееспособность в полном объеме, осуществляется при предъявлении свидетельства о рождении либо паспорта несовершеннолетнего, а также следующих документов:

если несовершеннолетний заселяется в гостиницу совместно с законными представителями (родителями, усыновителями, опекунами): документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ним законных представителей и документов, подтверждающих статус законного представителя несовершеннолетнего;

если несовершеннолетний заселяется в гостиницу без законных представителей: письменного нотариально заверенного разрешения (согласия) законных представителей, документов, удостоверяющих личность сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц).

3.3. При оформлении проживания Отель выдает потребителю (Гостю) кассовый чек (при внесении оплаты непосредственно гостем), подтверждающий заключение публичного договора с физическим лицом, электронный ключ, вложенный в карт-холдер).

Карт-холдер обязательно содержит номер комнаты и может содержать следующую информацию: фамилию и имя Гостя; срок проживания в Отеле. Карт-холдер выдается вместе с электронным ключом от номера.

ПаспортаGuestей, которые являются иностранными гражданами или лицами без гражданства, временно пребывающими в Республике Беларусь, регистрируются в системе АИС «Гостиницы».

Регистрация граждан Республики Беларусь по их прибытии производится на срок, указанный в подтвержденной брони, а для иностранных граждан дополнительно - в пределах срока действия визы (либо безвизового режима).

3.4. Предоставление услуг Гостю осуществляется на основании публичного договора, который считается заключенным, когда Гость принимает условия, предложенные Отелем.

Действие договора заканчивается в 12:00 часов по местному времени дня выезда из гостиницы, а в части оплат договор действует до момента осуществления окончательного расчета за оказанные услуги.

3.5. При выезде Гость должен подойти на ресепшн, уточнить состояние своего счета (и при наличии задолженности погасить ее), сдать электронный ключ.

3.6. Гости, желающие продлить проживание в гостинице, должны сообщить об этом сотрудникам ОПиБ не позднее, чем за два часа до окончания срока его действия. Продление срока действия договора (проживания) осуществляется при наличии возможности.

3.7. В случае выезда из гостиницы на срок 12 часов и более (временный выезд) Гость сообщает об этом сотрудникам ОПиБ и вносит оплату за период отсутствия. Гость, который не заявил о временном выезде и не оплатил за все время отсутствия, теряет право на продление договора с момента выезда.

3.8. С целью достижения максимальной загрузки номерного фонда допускается оформление размещения Гостя в номере более высокой категории по тарифу номера более низкой категории при отсутствии свободных и готовых к заселению номеров требуемой категории (далее - UPGRADE).

Заселение по системе UPGRADE осуществляется посредством предоставления свободного номера ближайшей доступной категории в соответствии со следующей последовательностью: Single, Double/Twin, King-size Deluxe, Junior Suite, Apartment, Business Suite, Presidential Suite.

Из операции UPGRADE исключается номер категории King Size Deluxe - 212, предназначенный для размещения людей с ограниченными физическими возможностями.

#### **Глава 4. Порядок оплаты за проживание**

4.1. В Отеле установлена посуточная оплата проживания. Сутки проживания исчисляются с 14:00 часов по местному времени дня заезда до 12:00 часов по местному времени следующих суток.

Единый расчетный час установлен в 12:00 часов дня текущих суток по местному времени (далее - единый расчетный час).

4.2. Размещение Гостей (заезд) производится после 14:00 часов по местному времени, выезд - до 12:00 часов дня текущих суток по местному времени.

4.3. При наличии свободных и готовых к заселению номеров, возможно раннее заселение Гостей в период с 02:00 до 14:00 часов текущих суток по местному времени, при этом с Гостей взимается оплата в размере 50% суточной стоимости номера согласно тарифу, по которому Гость планирует проживать, без учета стоимости завтрака, с возможностью посещения СПА-центра без дополнительной оплаты.

Если Гость пожелает воспользоваться услугой завтрака в день заезда, то доплата осуществляется в размере стоимости завтрака, согласно действующему прейскуранту.

4.4. При заселении Гостя до 14:00 часов текущих суток взимается оплата в следующем порядке:

- ранний заезд Гостя, сделавшего бронирование самостоятельно, через системы бронирования или заселившегося «от стойки», а также проживающего по бронированию юридического лица, не имеющего с Отелем договорных отношений, оплачивается самим Гостем в размере 50% суточной стоимости номера от того тарифа, по которому Гость планирует проживать без учета стоимости завтрака, при заселении с 02:00 часов текущих суток по местному времени.

Если Гость пожелает воспользоваться услугой завтрака в день заезда, то доплата осуществляется в размере стоимости завтрака, согласно действующему прейскуранту;

- ранний заезд Гостя в номер, забронированный и оплачиваемый по безналичному расчету по тарифу со скидкой согласно условиям договора, при отсутствии заявки Заказчика на раннее заселение, оплачивается самим Гостем в размере 50% суточной стоимости номера по действующему тарифу Отеля без учета стоимости завтрака при заселении с 02:00 часов текущих суток по местному времени. Если Гость пожелает воспользоваться услугой завтрака в день заезда, то доплата осуществляется в размере стоимости завтрака, согласно действующему прейскуранту;

- ранний заезд Гостя в номер, забронированный и оплачиваемый по безналичному расчету по тарифу со скидкой согласно условиям договора, при наличии заявки Заказчика на раннее заселение, оплачивается Заказчиком в размере 50% суточной стоимости номера по договорному тарифу без учета стоимости завтрака при заселении с 02:00 часов текущих суток по местному времени. Если Гость пожелает воспользоваться услугой завтрака в день заезда, то доплата осуществляется в размере стоимости завтрака, согласно действующему прейскуранту.

4.5. При выезде Гостя после расчетного часа взимается оплата в следующем порядке:

- поздний выезд Гостя, сделавшего бронирование самостоятельно или заселившегося «от стойки», а также проживающего по бронированию

юридического лица, не имеющего с Отелем договорных отношений, оплачивается самим Гостем в размере 50% суточной стоимости номера от того тарифа, по которому Гость проживал, при выезде до 00:00.

Для расчета берется тариф без учета стоимости завтрака;

- поздний выезд Гостя, проживающего в номере, забронированном и оплачиваемом по безналичному расчету по тарифу со скидкой согласно условиям договора, при отсутствии заявки Заказчика на продление его размещения, оплачивается самим Гостем в размере 50% суточной стоимости номера по действующему тарифу Отеля, при выезде до 00:00.

Для расчета берется тариф без учета стоимости завтрака.

- поздний выезд Гостя, проживающего в номере, забронированном и оплачиваемом по безналичному расчету по тарифу со скидкой согласно условиям договора, при наличии заявки Заказчика на продление его размещения, оплачивается Заказчиком в размере 50 % суточной стоимости номера по тарифу со скидкой согласно условиям договора на оказание гостиничных услуг, при выезде до 00:00.

Для расчета берется тариф без учета стоимости завтрака.

4.6. При заселении в гостиницу Гостей (физических лиц) при наличии предварительного бронирования и без него (заселение «от стойки»), и Гостей по заявкам юридических лиц, не гарантирующих оплату за оказание гостиничных услуг, оплата за проживание взимается в полном объеме за весь заявленный срок проживания при его оформлении, а при продлении проживания - за весь новый предполагаемый срок проживания.

При длительном проживании Гостей (от 6-ти ночей и более) следует производить предварительную оплату не менее, чем за 4 (четыре) ночи.

4.7. Все дополнительные услуги оплачиваются по факту и на месте их оказания (если иное не предусмотрено договором).

Зачисления на счет номера Гостя могут производиться лишь при существовании соответствующего разрешения со стороны ОПиБ (осуществление данного разрешения производится сотрудниками ОПиБ при заселении Гостя в системе управления гостиницей (далее – OPERA).

Гость своей подписью на чеке подтверждает согласие на зачисление на счет номера всего объема потребленных им дополнительных услуг.

4.8. При заселении одного Гостя в 2-местный номер любой категории взимается оплата в размере стоимости номера данной категории в соответствии с тарифом, предоставляемым данному Гостю.

4.9. При подселении в номер второго Гостя, от 8 лет и старше, с предоставлением или без предоставления дополнительной кровати, взимается доплата за двухместное размещение согласно действующему прейскуранту с возможностью посещения СПА-центра.

В случае размещения Гостя по тарифу «с завтраком» размещение второго Гостя производится с доплатой за двухместное размещение с возможностью посещения СПА-центра и с доплатой за завтрак для второго гостя.

Подселение Гостя на дополнительную кровать допускается лишь в номера категории Twin, King-size Deluxe, Junior Suite, Apartment, Business Suite, Presidential Suite.

Допускается размещение 1 (одной) дополнительной кровати в номерах категории Twin, King-size Deluxe, Junior Suite и Apartment. В номерах категории Business Suite и Presidential Suite допускается размещение 2 (двух) дополнительных кроватей.

4.10. Размещение детей и условия предоставления завтрака в формате «шведский стол»:

4.10.1. Дети в возрасте до 3-х лет включительно размещаются в номере любой категории совместно с их законными представителями (родителями, опекунами, родственниками) с предоставлением детской кроватки и проживают без дополнительной оплаты.

4.10.2. Дети в возрасте от 4 до 7 лет включительно размещаются в номере категории Twin, King-size Deluxe, Junior Suite, Apartment, Business Suite, Presidential Suite совместно с их законными представителями (родителями, опекунами, родственниками) без дополнительной оплаты с возможностью посещения СПА-центра. При необходимости в номер может быть предоставлена дополнительная кровать без доплаты.

4.10.3. Детям в возрасте до 8-ми лет включительно предоставляется завтрак в формате «шведский стол» без дополнительной оплаты при условии, что законные представители (родители, опекуны, родственники) посещают завтрак.

4.10.4. Для детей в возрасте от 8 до 11 лет включительно завтрак в формате «шведский стол» предоставляется по желанию гостей на условиях 50% оплаты от полной стоимости завтрака в формате «шведский стол» согласно действующему прейскуранту.

Для детей в возрасте от 12 лет завтрак в формате «шведский стол» предоставляется по полной стоимости завтрака согласно действующему прейскуранту.

4.11. При изменении Гостем категории номера в сторону ее повышения (забронированного и оплачиваемого по безналичному расчету по тарифу со скидкой согласно условиям договора на оказание гостиничных услуг и при отсутствии заявки Заказчика о внесении изменений) доплата производится самим Гостем в размере разницы между тарифами «Основной» или тарифами со скидкой, если в период проживания действует тариф со скидкой.

При изменении Гостем категории номера в сторону ее повышения (забронированного Заказчиком и оплачиваемого Гостем самостоятельно на стойке) доплата производится по тарифу со скидкой на номер более высокой категории согласно условиям договора об оказании гостиничных услуг.

4.12. В случае изменения формы оплаты за проживание Гостя (с наличной формы на безналичную или наоборот), либо в случае изменения тарифа, оплата производится по уже произведенным в системе управления гостиницей в период проживания Гостя начислениям.

4.13. Оплата Гостем за гостиничные услуги может осуществляться в форме наличного и безналичного расчета (банковские переводы, банковские



платежные карточки, в том числе через интернет-эквайринг). Оплата производится в белорусских рублях по действующему прейскуранту на момент оплаты услуг.

4.14. Гость обязан произвести окончательный расчет за оказанные ему услуги при выселении. При этом Гостю выдается счет и кассовый чек.

## **Глава 5. Обслуживание Гостей**

5.1. Гостям предоставляются следующие услуги без дополнительной оплаты:

- посещение СПА-центра: тренажерного зала, бассейна с 7.00 до 23.00 часов;
- доставка корреспонденции в номер;
- вызов врача заболевшему, а при необходимости - скорой помощи, в порядке, предусмотренном законодательством;
- звонок-будильник;
- заказ автомобиля;
- камера хранения и услуги по подносу багажа;
- в номере: чай, сахар, вода;
- интернет Wi-Fi;
- подготовка номера ко сну.

5.2. Проживающие в Отеле Гости могут воспользоваться всеми видами предоставляемых услуг согласно утвержденному перечню и действующим прейскурантам.

5.3. Услуги, оказываемые на возмездной основе, предоставляются исполнителем только с согласия Гостя. Запрещается обуславливать оказание одних услуг обязательным приобретением других.

5.4. Сотрудники Отеля в рамках своей компетенции предоставляют Гостям необходимую справочную информацию о режиме работы служб Отеля, оказывают содействие по оказанию визовой поддержки, заказу трансфера, по бронированию билетов на внутренние и международные маршруты по всем видам транспорта, на зрелищные и культурные мероприятия.

5.5. Гостям гарантируется сохранность личных вещей, находящихся в номере, исключая драгоценности, ценные бумаги и деньги.

5.6. Отель отвечает за сохранность драгоценностей, ценных бумаг и денег Гостя при условии, что они в установленном порядке приняты Отелем на хранение в депозитной ячейке.

5.7. В случае обнаружения пропажи вещей из номера, Гость обязан немедленно сообщить об этом сотруднику ОПиБ для принятия необходимых мер.

5.8. Отель освобождается от ответственности за утрату, порчу или повреждение вещей Гостя, если они произошли по вине Гостя.

5.9. Обнаруженные забытые вещи регистрируются в специальном журнале и хранятся в камере хранения в сроки и на условиях, действующих в Отеле. Отель принимает меры по возврату их владельцу.

По истечению установленного в Отеле срока (утвержденного положением о камере забытых и найденных вещей) забытые и невостребованные Гостями вещи списываются по акту.

## **Глава 6. Порядок проживания в гостинице.**

### **Права и обязанности Отеля и Гостя**

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

6.2. Посторонние лица (лица, не проживающие в Отеле) могут находиться в номере только по приглашению Гостей: без предъявления документов с 07.00 до 23.00 часов, а с 23.00 до 07.00 часов – при предъявлении документов, удостоверяющих личность и указанных в настоящих Правилах, с регистрацией и оплатой, согласно действующему прейскуранту.

Если при уходе посетителя Гостя в ночное время с 23.00 до 07.00 часов не проводил своего посетителя и не сообщил на ресепшен об окончании визита, то сотрудники ОПиБ убеждаются в том, что у Гостя нет претензий к посетителю и Отелю, в том числе в части сохранности имущества, посредством телефонного звонка Гостю.

6.3. Все проживающие в Отеле должны соблюдать настоящие Правила, Правила пожарной безопасности и санитарные нормы, а также:

- уходя из номера, выключать осветительные приборы, телевизор, закрывать водопроводные краны, окна, входную дверь;

- не шуметь и не совершать действий, нарушающих условия проживания других Гостей;

- обеспечивать доступ в номер персонала Отеля для производства ежедневной текущей уборки в соответствии со стандартами функционирования гостиницы присвоенной ей категории;

- бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля;

- в случае повреждения или утраты имущества Отеля возмещать стоимость нанесенного ущерба в действующих ценах.

6.4. Проживающим в Отеле запрещается:

- пользоваться личными электронагревательными приборами;

- курить самим и разрешать делать это своим Гостям в местах, не предназначенных для курения, в том числе в номерах;

- пользоваться курительными смесями, кальяном, поджигать свечи, благовония и др. вещества, от которых исходит пламя, дым и резкий запах;

- находиться в помещениях (лифтах), предназначенных только для служебного пользования сотрудниками Отеля;

- оставлять в номере в свое отсутствие лиц, незарегистрированных в установленном порядке, передавать им электронный ключ от номера;

- хранить в номере громоздкие вещи, оружие, легковоспламеняющиеся вещества и материалы и т.д.;

- без разрешения администрации Отеля держать в номере Отеля представителей фауны, домашних животных, птиц, насекомых и т.п. (далее –

домашних животных). Нахождение в номере Отеля домашних животных допускается по предварительному запросу.

6.5. При выезде из Отеля Гость обязан сдать администратору Отеля электронный ключ от номера.

## **Глава 7. Правила пользования автомобильной стоянки – паркинга (предоставление услуги на платной основе)**

7.1. Проезд легкового автотранспорта на территорию крытой автостоянки (паркинга) Отеля осуществляется круглосуточно, через автоматизированную систему доступа.

7.2. Контроль за постановкой транспортного средства на парковку осуществляется сотрудником охраны с учетом рационального размещения и габаритов автотранспорта.

7.3. Водитель при въезде в паркинг должен знать и учитывать габариты своего транспортного средства. При осуществлении парковки руководствоваться требованиями и рекомендациями сотрудника охраны при постановке транспортного средства на парковочное место.

7.4. Вопросы работы паркинга, не отраженные в Правилах, разрешаются в соответствии с локальными нормативными документами и действующим законодательством Республики Беларусь.

## **Глава 8. Правила пребывания гостей в местах общественного питания**

8.1. Настоящие Правила устанавливают порядок пребывания гостей в ресторане и Лобби баре.

Посетителям разрешается проходить в ресторан и Лобби Бар только в установленные часы работы:

- ресторан: с 7:00 до 24.00 в будние дни и выходные дни;
- Лобби бар (круглосуточно).

8.2. Администрация Отеля оставляет за собой право вносить изменения в режим работы ресторана без дополнительного уведомления.

8.3. После наступления времени закрытия, Администрация вправе потребовать от посетителей покинуть ресторан.

8.4. Работники ресторана не несут ответственности за сохранность личных вещей и ценностей своих посетителей. Будьте внимательны и не оставляйте свои личные вещи без присмотра. Ресторан не предоставляет места и не оказывает услуги по временному хранению предметов, материалов, и веществ, запрещенных проносу.

8.5. В ресторане и Лобби баре не допускается нахождение несовершеннолетних лиц (лиц, не достигших возраста 18 лет) без сопровождения родителей или лиц их замещающих в ночное время. Под ночным временем понимается промежуток времени с 22 часов до 6 часов. Во избежание недоразумений необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность – паспорт или удостоверение личности.

8.6. После 22:00 до 8:00 необходимо соблюдать тишину. В это время в общих местах территории общественного питания запрещается вести шумные

диалоги и громкое прослушивание музыки. Гости должны вести себя спокойно, не нарушая отдых других людей.

8.7. Заказывая ту или иную позицию из меню, Гость должен поставить в известность персонал (официанта или администратора) о имеющейся аллергической реакции на ингредиенты.

8.8. На территории ресторана и Лобби бара запрещается:

- находиться в состоянии сильного алкогольного, токсического или наркотического опьянения;
- вести себя агрессивно по отношению к другим гостям или персоналу ресторана;
- приносить и употреблять свои напитки и продукты питания;
- проносить в ресторан любые виды огнестрельного, газового или холодного оружия;
- курить табак и подобные изделия в помещении;
- перемещать мебель и предметы интерьера, небрежно обращаться с любым имуществом ресторана (запрещается становиться ногами, сидеть или танцевать на столах и перилах, на сцене ресторанный комплекс; сидеть на полу; забираться ногами на диваны, спать в помещениях ресторана);
- заходить в служебные помещения;
- находиться в ресторане: без одежды; без обуви; в пачкающей, зловонной одежде, с предметами, которые могут испачкать других посетителей, мебель ресторана;
- нахождение в банных халатах и тапочках Отеля.

## **Глава 9. Ответственность Отеля и Гостя**

9.1. Отель несет ответственность за вред, причиненный жизни или здоровью Гостя, а также его имуществу вследствие недостатков при оказании услуг на территории гостиницы в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

В случае смерти Гостя в период его размещения в Отеле по независящим от Отеля обстоятельствам Отель не несет никаких обязательств, связанных с оформлением документов, захоронением или пересылкой к месту захоронения, ни перед родственниками Гостя, ни перед Заказчиком.

9.2. В случае нарушения Отелем настоящих Правил защита прав Гостей осуществляется в порядке, установленном Законом Республики Беларусь «О защите прав потребителей» и иным законодательством Республики Беларусь.

9.3. Гость в полном объеме несет перед Отелем материальную ответственность за любой ущерб, нанесенный на территории Отеля третьим лицам, зданию, отделке или оборудованию, иному имуществу Отеля по его установленной вине, а также по вине лиц, посетивших Отель по его приглашению и оплачивает денежные средства за причиненный ущерб в размере, определенным Отелем.

9.4. Гость оплачивает Отелю денежную компенсацию за курение (дополнительную уборку) в неустановленных местах за каждый факт курения в размере, установленным преискурантом.

9.5. Нарушение одной из сторон условий договора дает право другой стороне досрочно расторгнуть договор, уведомив об этом сторону, нарушившую условия договора, и потребовать возмещения убытков, причиненных нарушением условий договора до даты расторжения договора и окончательного расчета.


#### **Глава 10. Заключительные положения**

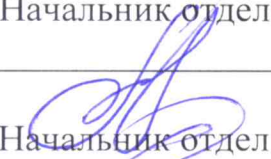
10.1. Если в установленном порядке на территории Республики Беларусь введены в действие нормативные правовые акты, устанавливающие иные правила гостиничного обслуживания и проживания в гостиницах, то настоящие Правила действуют в части, не противоречащей этим нормативным актам.


10.2. Настоящие Правила действуют до принятия новых Правил.

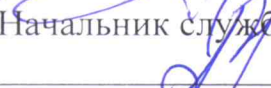
Начальник отдела приема и бронирования \_\_\_\_\_  И.В.Абловацкая

СОГЛАСОВАНО:

Начальник отдела размещения  
\_\_\_\_\_  Е.В.Баран

Начальник отдела продаж и маркетинга  
\_\_\_\_\_  И.В.Лукащик

Начальник отдел охраны и контроля  
\_\_\_\_\_  В.И.Куцко

Начальник службы питания  
\_\_\_\_\_  В.А.Равина

Главный бухгалтер  
\_\_\_\_\_  И.В.Бондарчук

Ведущий юрисконсульт  
\_\_\_\_\_  А.А.Специан