

УТВЕРЖДЕНО
Приказ директора Коммунального
сервисного унитарного
предприятия
«Отель «Европа»
от 19.05 2026 № 254

ПРАВИЛА
временного проживания
в гостинице «Европа» 5*

Глава 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила временного проживания в гостинице «Европа» 5* (далее – Правила) регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг и иных дополнительных услуг между исполнителем – Коммунальным сервисным унитарным предприятием «Отель «Европа» (далее – Отель, исполнитель) и потребителем (далее – Гость).

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» (далее – Правила 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. Правила разработаны с целью создания безопасных и комфортных условий для Гостей и устанавливают права и обязанности Гостей, определяют механизм реализации этих прав, а также устанавливают ряд запретов, не допускающих действия, которые могут причинить вред здоровью и жизни Гостей и окружающих лиц.

1.4. Правила обязательны к безусловному выполнению всеми лицами, находящимися на территории исполнителя.

1.5. В Правилах используются следующие основные термины:

Гостиница – гостиница «Европа» 5*, 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, расположенный по адресу: Республика Беларусь, г. Минск, ул. Интернациональная, 28.

Гостиница включает гостиничные номера:

Single room – однокомнатный стандарт с полуторной кроватью;

Double room – однокомнатный стандарт с двуспальной кроватью;

Twin room – однокомнатный стандарт с двумя отдельными кроватями (полуторными);

King size Deluxe – улучшенный однокомнатный стандарт с двуспальной кроватью и видом на городскую Ратушу;

King Size Deluxe (гостиничный номер 212) – улучшенный однокомнатный стандарт с двуспальной кроватью, предназначенный для размещения людей с ограниченными физическими возможностями;

Connective – совмещенный номер (King size Deluxe и Single);

Junior Suite – двухкомнатный полулюкс, состоящий из спальни с двуспальной кроватью, рабочей зоной и отдельной гостиной;

Apartment – двухкомнатный люкс на этаже мансардного типа, состоящий из спальни с двуспальной кроватью и гостиной с рабочей зоной;

Business Suite – двухкомнатный люкс, состоящий из спальни и гостиной с рабочей зоной;

Presidential Suite – люкс. Состоит из комнат: спальня с двуспальной кроватью, гостиная, кабинет, сауна;

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;

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

исполнитель – Коммунальное сервисное унитарное предприятие «Отель «Европа»;

сайт исполнителя – <https://www.hoteleurope.by>.

1.6. В холле гостиницы на 1 этаже на стойке регистрации (ресепшен) в удобном для обозрения месте 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 гостинице соответствующей категории;

Правила гостиничного обслуживания в Республике Беларусь;
настоящие Правила;

перечень и стоимость оказываемых услуг;

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.

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

1.8. Указанные в пункте 1.6 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.

1.9. Книга замечаний и предложений находится на ресепшен, книга замечаний и предложений по оказанию услуг общественного питания – в ресторане.

Глава 2. Бронирование

2.1. Бронирование мест в Отеле производится путем подачи потребителем заявки с помощью почтовой, телефонной, электронной связи, систем интернет-бронирования либо посредством личного обращения к персоналу исполнителя на стойке регистрации (ресепшн) в холле на 1 этаже гостиницы.

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

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 14:00 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).

2.3. Плата за бронирование не взимается.

2.4. С целью достижения максимальной загрузки номерного фонда Отель оставляет за собой право бронирования номеров сверх имеющегося на момент бронирования количества свободных номеров требуемой категории с последующим размещением в порядке, установленном пунктом 3.6. Правил.

Глава 3. Порядок оформления проживания в Отеле

3.1. Режим работы Отеля – круглосуточный.

3.2. Основанием оформления предоставления услуг Гостю является принятие условий публичного договора или договора, заключенного в письменной форме на бумажном носителе.

3.3. Заселение Гостя осуществляется при условии предъявления Гостем документа, удостоверяющего личность:

паспорт гражданина Республики Беларусь, вид на жительство в Республике Беларусь, удостоверение беженца;

паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный и признанный в соответствии с международным договором Республики Беларусь в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина.

3.4. При отсутствии указанных в п. 3.3. Правил документов, заселение осуществляется при условии предъявления Гостем одного из следующих документов:

свидетельство о рождении (для лица, не достигшего 14-летнего возраста);

военный билет;

справка, подтверждающая личность Гостя, выдаваемая в случае утраты им документа, удостоверяющего личность;

справка об обращении с ходатайством о предоставлении статуса беженца или дополнительной защиты в Республике Беларусь;

документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором Республики Беларусь в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

свидетельство о предоставлении дополнительной защиты в Республике Беларусь.

3.5. При отсутствии документов, указанных в пп. 3.3., 3.4. Правил, Отель вправе отказать в размещении.

3.6. Отель вправе оформить размещение 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 room – Double room /Twin room;

Double room /Twin room – King-size Deluxe

King-size Deluxe – Junior Suite,

Junior Suite – Business Suite

Business Suite – Presidential Suite.

Из операции UPGRADE исключается номер категории King Size Deluxe (гостиничный номер 212).

3.7. После оформления проживания Отель выдает Гостю электронный ключ, вложенный в карт-холдер.

Карт-холдер содержит указание на гостиничный номер, логин и пароль, а также инструкцию по использованию интернета Wi-Fi.

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

3.9. Гости, желающие продлить проживание в гостинице, должны сообщить об этом администратору на ресепшн не позднее, чем за два часа до окончания срока его действия.

Продление срока действия договора (проживания) осуществляется при отсутствии брони на данный номер.

3.10. В случае выезда из гостиницы на срок 12 часов и более (временный выезд) Гость вправе сохранить за собой номер, сообщив об этом администратору ресепшн при условии оплаты за период отсутствия.

Гость, который не заявил о временном выезде и не оплатил за все время отсутствия, теряет право на продление срока пребывания с момента выезда.

Глава 4. Порядок оплаты за проживание

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

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

4.3. При заселении Гостя в период с 0:00 до 12:00 утра взимается оплата за половину суток проживания.

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

в течение 12 часов – за половину суток;

от 12 до 24 часов – за полные сутки.

4.5. Плата за гостиничное обслуживание включает стоимости проживания, ежедневной уборки, наборов косметики, для приготовления напитков (чай, кофе, сахар, бутилированная негазированная вода), посещения СПА, фитнес-центра, пользования велосипедами, вечернего сервис.

4.6. При заселении в гостиницу Гостя 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.

4.7. 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.

4.8. 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. В случае размещения Гостя по тарифу «с завтраком» размещение второго Гостя производится с доплатой за двухместное размещение и с доплатой за завтрак для второго гостя.

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

4.10. Допускается размещение дополнительной кровати в номерах категории King-size Deluxe, Junior Suite и Apartment – не более 1 (одной), в номерах категории Business Suite и Presidential Suite – не более 2 (двух).

4.11. Размещение детей.

4.11.1. 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.

4.11.2. Дети в возрасте от 4 до 8 лет включительно размещаются в номере категории King-size Deluxe, Junior Suite, Apartment, Business Suite, Presidential Suite совместно с их законными представителями (родителями, опекунами, родственниками) без дополнительной оплаты. При необходимости в номера категории King-size Deluxe, Junior Suite, Apartment, Business Suite, Presidential Suite может быть предоставлена дополнительная кровать без доплаты.

4.12. В случае, если у Гостя возникает необходимость покинуть гостиницу в течение 2 (двух) часов после заселения по непредвиденным обстоятельствам, ему возвращается стоимость, оплаченная за проживание за вычетом стоимости дополнительной уборки, если в ней есть необходимость.

Данный пункт распространяется на Гостя, совершившего бронирование проживания напрямую через стойку регистрации (ресепшн) или сайт исполнителя.

4.13. При выселении Гость обязан произвести окончательный расчет за оказанные ему услуги.

Глава 5. Обслуживание Гостей

5.1. Гостям предоставляются без дополнительной оплаты следующие услуги:

СПА, фитнес-центра с 7:00 до 23:00;

ежедневная уборка со сменой постельного белья и полотенец;

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;

интернет Wi-Fi;

вечерний сервис (по запросу). Время обслуживания: 18.00 – 20.00. В вечерний сервис входят услуги выноса мусора, смены использованных полотенец, уборка использованной посуды, зашторивание окон, подготовка постели ко сну;

предоставление велосипедов для прогулок по городу Минску.

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:
автомобильная стоянка (паркинг);
прачечная.

5.4. В гостиничном номере Гостю доступны напитки, кондитерские изделия в ассортименте согласно прейскуранту, стоимость которых оплачивается им при выселении.

5.5. Сотрудники Отеля в рамках своей компетенции предоставляют Гостям необходимую справочную, туристическую и иную информацию, оказывают содействие по комфортному пребыванию.

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

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

5.8. В случае обнаружения пропажи вещей из номера, Гость обязан немедленно сообщить об этом администратору ресепшн для принятия необходимых мер.

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

5.10. 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 не востребовавшиеся 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 Гостя: 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.

6.3. В Отеле запрещается:
создавать неудобства и нарушать спокойствие других проживающих в гостинице;

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

курить, употреблять наркотические средства, психоактивные, психотропные вещества, их прекурсоры и аналоги;

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

хранить в номере громоздкие вещи, оружие, отравляющие и легко воспламеняющиеся вещества и материалы;

включать звукопроизводящую аппаратуру с громкостью, превосходящей слышимость в пределах номера;

пользоваться личными электронагревательными приборами;

выбрасывать из окна номера любые предметы (бутылки, окурки и т.п.);

проезд в пассажирских (грузовых) лифтах детей дошкольного возраста без сопровождения взрослых;

нарушать либо создавать ситуации, нарушающие работу пассажирских (грузовых) лифтов во время движения;

заходить, находиться в подсобных, служебных, производственных, подвальных помещениях гостиницы;

самостоятельный выход и нахождение на балконах (лоджиях) гостиничных номеров детям до 8 лет без сопровождения взрослых;

без разрешения администрации Отеля держать в номере Отеля представителей фауны, домашних животных, птиц, насекомых и т.п.;

нахождение в общественных зонах (лобби, ресторан, коридоры) без одежды, в нижнем белье, купальниках, халатах и (или) без обуви, в одежде, имеющей неопрятный вид и (или) резкий, неприятный запах.

6.4. В целях личной безопасности, сохранности имущества Гостю следует:

не курить в номерах;

уходя из номера, закрывать водоразборные краны и окна, гостиничный номер и сдавать администратору электронный ключ от номера.

6.5. Отель вправе:

6.5.1 отказать Гостю в заселении в гостиницу в следующих случаях:

отсутствия или недействительности документов согласно пп.3.3., 3.4.

Правил;

отсутствия оплаты за номер в установленном порядке и в необходимой сумме;

неопрятного, грязного внешнего вида, нетрезвого состояния и (или) нахождении в состоянии наркотического опьянения, агрессивного поведения;

отказа соблюдать Правила;

отказать в размещении с животными при нарушении Гостем Правил и (или) агрессивном, неадекватном, шумном поведении животного;

6.5.2. расторгнуть публичный договор с Гостем в случае неоднократного (два и более раза в период проживания) или однократного грубого нарушения им Правил. При выселении Гость обязан оплатить фактически оказанные ему услуги.

6.6. Гость имеет право:

6.6.1 пользоваться всеми услугами Отеля;

6.6.2 получать полную и достоверную информацию о Правилах, стоимости и видах оказываемых услуг;

6.6.3 обращаться к сотрудникам Отеля по вопросам качества оказываемых услуг.

6.7. Гость обязуется:

6.7.1 уважать права других Гостей гостиницы и не нарушать спокойствие и отдых других Гостей, посетителей Отеля;

6.7.2 бережно относиться к имуществу, оборудованию Отеля, соблюдать Правила, правила пожарной безопасности, санитарные нормы и общественный порядок;

6.7.3 при выезде из гостиницы произвести полный расчет за предоставленные услуги, при необходимости оплатить ущерб, вызванный некомплектностью (пропажей имущества) и (или) порчей имущества, а также сдать электронный ключ администратору гостиницы;

6.7.4 проживать в Отеле с животным только при условии обязательного согласования с администратором гостиницы и после внесения дополнительной оплаты согласно прейскуранту.

Глава 7. Правила пользования автомобильной стоянки (паркинга)

7.1. Проезд легкового автотранспорта на территорию крытой автостоянки (паркинга) Отеля осуществляется круглосуточно через автоматизированную систему доступа после оплаты услуги согласно прейскуранту.

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

7.3. Гость 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. Настоящая глава устанавливает порядок пребывания Гостя в ресторане и лобби баре.

8.2. Гость вправе посещать ресторан и лобби бар в следующие часы работы:

ресторан: с 7:00 до 23.00 (будние и выходные дни);

лобби бар: круглосуточно.

Администрация Отеля оставляет за собой право вносить изменения в режим работы ресторана с размещением информации в уголке потребителя, а также на стойке регистрации на 1 этаже гостиницы (ресепшн).

8.3. В ресторане и лобби баре действует дресс-код: Smart Casual/Casual (элегантный повседневный стиль, сочетающий строгие деловые элементы с удобными базовыми вещами).

8.4. В целях надлежащего оказания услуг Гость обязан сообщить обслуживающему персоналу объекта общественного питания о наличии пищевых аллергий.

Исполнитель не несет ответственности за аллергические реакции, если Гость не поставил персонал в известность о своей особенности до заказа.

8.5. Детям в возрасте до 8-ми лет включительно предоставляется завтрак в формате «шведский стол» без дополнительной оплаты при одновременном пребывании на завтраке с законными представителями (родители, опекуны, родственники).

8.6. В ресторане и лобби баре не допускается нахождение несовершеннолетних лиц (лиц, не достигших возраста 18 лет) без сопровождения родителей или сопровождающих лиц в ночное время. Под ночным временем понимается промежуток времени с 23:00 до 7:00. Отель оставляет за собой право уточнить возраст Гостя, находящегося в ночное время, посредством ознакомления с документом, удостоверяющий личность.

8.7. При посещении ресторана и лобби бара Гостю запрещается:

находиться в состоянии сильного алкогольного, токсического или наркотического опьянения;

вести себя агрессивно по отношению к другим гостям и (или) персоналу;

приносить и употреблять свои напитки и продукты питания;

проносить любые виды огнестрельного, газового или холодного оружия;

курить, употреблять наркотические средства, психоактивные, психотропные вещества, их прекурсоры и аналоги;

перемещать мебель и предметы интерьера, небрежно обращаться с любым имуществом;

вести шумные диалоги и громко прослушивать музыку после 23:00;

находиться в пляжной или спортивной одежде;

использовать нецензурную лексику, совершать действия, оскорбляющие честь, нравственность и достоинство других лиц, и нарушать общественный порядок.

8.8. При посещении ресторана и лобби бара Гость обязан находиться в опрятном виде, соответствующем правилам общественного приличия и эстетическим нормам места пребывания.

8.9. Отель оставляет за собой право отказать в обслуживании Гостю при нарушении им настоящих Правил, а также потребовать покинуть ресторан после завершения режима работы ресторана.

Глава 9. Правила пребывания гостей в СПА, фитнес-центре

9.1. В СПА, фитнес-центре запрещено:

пребывать и активно пользоваться услугами Гостям, имеющим медицинские противопоказания;

находиться в состоянии сильного алкогольного, наркотического и токсического опьянения, под воздействием психотропных, одурманивающих веществ;

курить;

приносить взрывоопасные, пожароопасные, легковоспламеняющиеся, токсичные и сильно пахнущие вещества, режущие, колющие предметы, стеклянную тару, любые виды огнестрельного, газового и холодного оружия;

входить в служебные помещения исполнителя;

самостоятельно регулировать любое инженерно-техническое оборудование;

бегать по коридорам, лестницам, душевым и другим помещениям;

нарушать нормы общественного правопорядка;

совершать действия, которые могут нанести вред оборудованию исполнителя.

посещать СПА, фитнес-центр во внешнем виде, который не соответствует общепринятым правилам санитарной и личной гигиены;

оставлять без присмотра в СПА, фитнес-центре несовершеннолетних, которых они привели с собой.

9.2. Гость вправе:

получать необходимую информацию о работе СПА, фитнес-центра;

обращаться к персоналу исполнителя по вопросам, связанным с организацией обслуживания в СПА, фитнес-центре.

9.3. Отель имеет право:

вносить изменения и дополнения в Правила;

устанавливать в соответствии с законодательством Республики Беларусь вид и размер компенсации вреда, нанесенного Гостем;

вносить изменения в режим работы СПА, фитнес-центра;

не допускать в СПА, фитнес-центр лиц, находящихся в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, под воздействием психотропных, одурманивающих веществ.

9.4. Отель обязуется:

обеспечивать высокий уровень обслуживания клиентов;

быстро и корректно реагировать на жалобы, предложения клиентов;

информировать клиентов об изменениях и дополнениях, которые вносятся в Правила, режим работы СПА, фитнес-центра.

ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ ПОСЕЩЕНИЯ ТРЕНАЖЕРНОГО ЗАЛА

К занятиям в тренажерном зале допускаются Гости только в сменной чистой спортивной обуви и спортивной (тренировочной) одежде.

- Гости тренажерного зала обязаны:
- для обеспечения безопасности ознакомиться с Правилами;
 - находиться рядом и контролировать процесс занятия на тренажерах и (или) со спортивными снарядами несовершеннолетних;
 - в целях предупреждения травматизма начинать занятия с обязательной общей разминки;
 - исключить прием пищи непосредственно перед и во время тренировки;
 - перед использованием специального оборудования тренажерного зала ознакомиться у персонала исполнителя, какие меры безопасности необходимо соблюдать на тренажере, на что обратить особое внимание;
 - строго соблюдать меры безопасности и указания персонала фитнес-центра во время занятий на тренажерах/силовых машинах;
 - использовать спортивное и иное оборудование тренажерного зала в соответствии с его назначением;
 - в случае обнаружения неисправности спортивного оборудования в тренажерном зале незамедлительно сообщить об этом персоналу исполнителя;
 - при работе с отягощениями обязательно пользоваться зажимами и замками, проверять их исправность;
 - передвигаться по тренажерному залу не торопясь;
 - соблюдать дистанцию безопасности от ближайшего занимающегося, не заходить в рабочую зону других занимающихся;
 - быть постоянно внимательным, не допускать движений и действий, которые могут быть травмоопасными для окружающих;
 - не отвлекать других во время выполнения упражнений;
 - бережно относиться к спортивному инвентарю и оборудованию;
 - соблюдать чистоту и порядок в зале;
 - соблюдать правила личной гигиены.
- Гостю тренажерного зала запрещено:
- посещение фитнес-центра в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, под воздействием психотропных, одурманивающих веществ;
 - занятия с голым торсом;
 - выносить материальные ценности предприятия (инвентарь, детали оборудования и прочее) за пределы тренажерного зала;
 - заниматься в фитнес-центре при наличии противопоказаний к этому, травмах и общем недомогании;
 - заниматься с массой тела более:
 - 150 килограмм – на велотренажере;
 - 130 килограмм – на беговой дорожке.

ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ ПОСЕЩЕНИЯ БАССЕЙНА

Нахождение Гостя в бассейне и других водных зонах гостиницы допускается только в купальных костюмах/плавках.

Дети в возрасте до 16 лет вправе находиться (плавать) в бассейне только под присмотром родителей (усыновителей, опекунов) либо работников образовательных, воспитательных, лечебных или иных учреждений, обязанных осуществлять надзор за малолетними, либо лица, осуществляющего за ними надзор на основании договора.

Гости бассейна обязаны:

для обеспечения собственной безопасности ознакомиться с Правилами; перед посещением бассейна тщательно помыться под душем с мылом и мочалкой, сняв купальный костюм (плавки);

соблюдать осторожность при ходьбе по влажному полу. Во избежание травматизма рекомендуется носить на территории бассейна и вспомогательных помещений соответствующую обувь (с нескользкой подошвой).

Гостю бассейна запрещено:

посещение бассейна в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, под воздействием психотропных, одурманивающих веществ;

плавать в бассейне при наличии противопоказаний к этому, при травмах и общем недомогании (Гость несет личную ответственность за свое здоровье и за последствия нарушения Правил в данной части);

втирать в кожу кремы, скрабы и мази перед купанием в бассейне;

бриться и мыться в бассейне, плавать без купального костюма (плавков);

нырять с бортиков;

бегать по обходным дорожкам, коридорам, в душевых и по лестницам;

оставлять без присмотра несовершеннолетних;

курить в помещениях бассейна.

ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ ПОЛЬЗОВАНИЯ САУНОЙ

Посещение сауны несовершеннолетними возможно при обязательном нахождении рядом с ними родителей (усыновителей, опекунов) либо работников образовательных, воспитательных, лечебных или иных учреждений, обязанных осуществлять надзор за малолетними, либо лиц, осуществляющих за ними надзор на основании договора.

Данные совершеннолетние лица несут ответственность за поведение и состояние здоровья несовершеннолетних.

В сауну не допускаются:

лица в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, под воздействием психотропных, одурманивающих веществ;

лица с явными признаками заболеваний кожи либо иными медицинскими противопоказаниями.

Не рекомендуется посещать сауну Гостям, имеющим медицинские противопоказания.

Гости сауны обязаны:

не посещать сауну в состоянии сильного переутомления или острой фазы болезни;

соблюдать осторожность при ходьбе по влажному полу. Во избежание травматизма рекомендуется носить на территории сауны соответствующую обувь (с нескользкой подошвой);

в целях предупреждения теплового удара надеть на голову фетровую, войлочную шапочку;

пребывание в горячем помещении сауны начинать с нижней ступени, постепенно поднимаясь на верхнюю ступень;

при ощущении недомогания (существенно участился пульс, появилась головная боль, головокружение) немедленно покинуть помещение сауны и перейти в прохладное, хорошо проветриваемое помещение.

Гостям сауны запрещено:

приносить и (или) распивать алкогольные напитки (в том числе и слабоалкогольные);

курить в помещениях сауны;

пользоваться в сауне лечебными средствами (жидкостями и мазями для натирания тела и т.д.);

оставлять без присмотра несовершеннолетних.

ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ ПОЛЬЗОВАНИЯ ВЕЛОСИПЕДАМИ

При использовании велосипеда Гость обязан:

надевать одежду и спортивную обувь, обеспечивающие безопасную и комфортную езду;

контролировать скорость движения. Скорость движения должна зависеть от состояния дороги, опыта клиента и погодных условий;

при езде на велосипеде держать руки на руле и быть готовым к экстренному торможению;

соблюдать правила дорожного движения;

движение на велосипеде осуществлять по велосипедной дорожке, а при ее отсутствии – по обочине, тротуару или пешеходной дорожке, не создавая препятствия для безопасного движения пешеходов. При отсутствии указанных элементов дороги или невозможности движения по ним допускается движение велосипедистов по проезжей части дороги в один ряд не далее 1 метра от ее правого края. При этом выезд далее 1 метра от правого края проезжей части дороги допускается лишь для объезда препятствия и в разрешенных случаях для поворота налево или разворота.

Гостю запрещено:

управлять велосипедом в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, под воздействием психотропных, одурманивающих веществ;

перевозить грузы на велосипеде, которые выступают более чем на 0,5 метра по длине или ширине за габариты велосипеда, а также грузы, мешающие управлению велосипедом;

не достигнув четырнадцати лет, управлять велосипедом на дороге без сопровождения совершеннолетнего лица (кроме пешеходных и жилых зон, тротуаров, велосипедных и пешеходных дорожек);

поворачивать налево или разворачиваться на дороге, имеющей трамвайный путь, и на дороге, имеющей более одной полосы для движения в данном направлении;

буксировать велосипед;

самостоятельно осуществлять ремонт велосипеда, устранять неисправность;

управлять велосипедом в наушниках.

Глава 10. Ответственность Отеля и Гостя

10.1. 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.

10.2. 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.

10.3. 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.

10.4. Гость в полном объеме несет перед Отелем материальную ответственность за любой ущерб, нанесенный на территории Отеля третьим лицам, зданию, отделке, 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.

Глава 11. Заключительные положения

11.1. 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.

11.2. Настоящие Правила действуют до принятия новых Правил.