

## **Правила гостиничного обслуживания, проживания и внутреннего распорядка в туристическом комплексе «Красный Бор» Новополоцкого общества с ограниченной ответственностью «Интерсервис»**

### **1. Общие положения**

1. Правила гостиничного обслуживания, проживания и внутреннего распорядка в туристическом комплексе «Красный Бор» Новополоцкого общества с ограниченной ответственностью «Интерсервис» (далее Правила) регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг между исполнителем (Туристический комплекс) и потребителем (Гость), призваны проинформировать Гостя и администрацию Туристического комплекса об их взаимных правах и обязанностях, и разработаны в соответствии со следующими нормативными и правовыми актами и документами:

- Законом Республики Беларусь от 09.01.2002 г. №90-3 «О защите прав потребителей»;
- Законом Республики Беларусь от 25.11.1999 г. №326-3 «О туризме»;
- Правилами гостиничного обслуживания в Республике Беларусь, утвержденными Постановлением Совета Министров Республики Беларусь 07.04.2006, №471 (с изменениями и дополнениями);
- Правила проживания в гостиницах Республики Беларусь (утверждены Постановлением Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь 17.05.2006г. №23 в редакции постановления от 10.12.2008г. № 25);
- Международные гостиничные правила (одобрены Советом Международной гостиничной Ассоциации 02.11.1981 г.);
- Глобальный этический кодекс туризма (принят резолюцией Генеральной Ассамблеи ООН 21.12.2001 г.)
- Франкфуртская таблица-унификация (разработана и принята ассоциацией туроператоров Германии).

2. В настоящих Правилах используются следующие основные термины;

Туристический комплекс - имущественный комплекс (комплекс зданий и сооружений, здание или часть здания с оборудованием и иным имуществом), отвечающий установленным требованиям 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 питания, связи, бытовые, спортивные, туристские и другие услуги, оказываемые исполнителем на возмездной и (или) безвозмездной основе в соответствии с законодательством и (или) на основании заключенного договора;

исполнитель (Туристический комплекс) – юридическое лицо (Новополоцкое общество с ограниченной ответственностью «Интерсервис»), осуществляющее гостиничное обслуживание в туристическом комплексе «Красный Бор»;

потребитель (Гость) - физическое лицо, имеющее намерение заказать либо заказывающее и использующее гостиничные услуги для служебных, личных, семейных и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью.

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

- информация о наименовании, месте нахождения, номере телефона, государственной регистрации исполнителя;
- настоящие Правила;
- перечень оказываемых услуг и действующие прейскуранты;
- информация о форме и порядке оплаты оказываемых услуг;

- информация о работе размещенных в Туристическом комплексе объектов питания, торговли, бытового обслуживания и иных объектов, оказывающих дополнительные услуги гостям;
- информация о туристском потенциале Республики Беларусь (буклеты, брошюры, проспекты);
- книга замечаний и предложений;
- информация о хранении вещей потребителей.

4. В каждом гостиничном номере размещается выписка из настоящих правил, касающаяся режима поселения и размещения в гостинице, Правила пожарной безопасности, информация об оказываемых услугах.

Указанные в пункте 3 и 4 настоящих правил документы и информация доводятся до сведения потребителя на русском или белорусском языках. При необходимости информация может быть доведена до сведения потребителя в письменном или устном виде на английском языке.

5. Материально-техническое обеспечение Туристического комплекса, перечень и качество оказываемых услуг должно соответствовать требованиям технических, нормативных актов, предъявляемым к этим услугам, а также присвоенной исполнителю категории.

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

## **2. Порядок оформления проживания в Туристическом комплексе**

2.1. Бронирование мест в Туристическом комплексе производится администраторами рецепции по предварительным заявкам посредством телефонной, электронной или факсимильной связи, бронированием номеров на интернет-ресурсах, а также путем заключения договоров при обращении к специалистам отдела туризма.

2.2. В заявке на бронирование номеров указываются: фамилии и имена гостей, количество гостей, гражданство, дата и время заезда и выезда, количество и категории номеров, перечень необходимых дополнительных услуг, вид оплаты.

2.3. С Гостем заключается договор на предоставление услуг при предъявлении документа, удостоверяющего личность, согласно законодательству РБ:

- паспорта, либо иного документа, установленного законодательством или признанного в соответствии с международным договором Республики Беларусь в качестве документа, удостоверяющего личность - для иностранных граждан;

- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

- разрешения на временное проживание лица без гражданства, вида на жительство лица без гражданства;

- для иностранных граждан и граждан СНГ необходимо наличие визы и/или миграционной карты (в соответствии с правилами о регистрации иностранных граждан в РБ).

Гости размещаются на основании предъявления исключительно оригиналов документов, удостоверяющих их личность, при этом не допускается предъявление копий документов, в т. ч. нотариальных. Гость обязан иметь при себе действующую визу (в тех случаях, когда это предусмотрено законодательством).

2.4. При заселении на основании своих документов клиент в обязательном порядке заполняет Анкету гостя.

2.5. Информация о гостях гостиницы третьим лицам не предоставляется, вызов гостя из номера по просьбе посетителя не производится.

## **3. Режим поселения и порядок оплаты за проживание**

3.1. РазмещениеGuests (заезд) производится после 14-00 часов, выезд - до 12-00 часов дня текущих суток по местному времени.

3.2. При наличии свободных и готовых к заселению номеров возможно раннее заселениеGuests в период с 6.00 до 14.00 часов и поздний выезд до 14.00 часов с взиманием 50% оплаты от стоимости проживания за 1 сутки.

3.3. При заселении Гостя в период с 00.00 часов до 06.00 часов, время выезда для него устанавливается 12-00 часов дня текущих суток по местному времени, т.е. единый расчётный час, при этом оплата производится как за полные сутки.

В случае задержки Гостя в номере после расчетного часа на срок до 12 часов и отсутствии заявки организации на продление его размещения, доплата производится самим Гостем в размере 50% суточной стоимости номера.

3.4. При заселении в Туристический комплекс Гостей (частных лиц) при наличии предварительного бронирования и без него, и Гостей по заявкам организаций, не гарантирующих оплату за оказанные гостиничные услуги, оплата за размещение взимается при оформлении проживания в полном объеме за весь заявленный срок проживания, а при продлении проживания - за весь новый предполагаемый срок проживания.

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

3.6. Платежи осуществляются:

при наличной форме расчета:

- резиденты и нерезиденты - в национальной валюте Республики Беларусь - белорусских рублях;

при безналичной форме расчета:

- резиденты и не резиденты - по банковским карточкам: в белорусских рублях.

3.7. При отсутствии свободных и готовых к заселению номеров требуемой категории допускается размещение в номерах более высокой категории по тарифу номера более низкой категории.

3.8. Дети до 5 лет размещаются в номере любой категории совместно с родителями (опекунами) или родственниками без дополнительной оплаты; а детям до 3 лет - с предоставлением детской кроватки либо дополнительной кровати.

Стоимость размещения детей в возрасте от 5 до 12 лет – по действующим тарифам для детей.

Размещение несовершеннолетних детей производится при предъявлении свидетельства о рождении или паспорта несовершеннолетнего.

3.9. При заселении одного Гостя в 2 (и более) -местный номер любой категории взимается оплата в размере стоимости размещения в номере данной категории в соответствии с действующим тарифом.

3.10. Подселение третьего Гостя в номер не допускается.

3.11. Продление срока пребывания гостя в Туристический комплекс производится при наличии возможности. Оплата за продление проживания, не подтвержденное заявкой Заказчика, производится самим гостем по действующим тарифам.

#### **4. Порядок проживания в гостинице**

4.1. Все проживающие в Туристическом комплексе имеют одинаковые права и 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 нарушать отдых других гостей;

- обеспечивать доступ в номер персонала туркомплекса для производства ежедневной текущей уборки в соответствии со стандартами функционирования туристического комплекса.

- бережно относиться к имуществу и оборудованию Туристического комплекса; в случае повреждения или утраты имущества Туристического комплекса возмещать стоимость нанесенного ущерба в действующих ценах.

4.2. Проживающим в Туристическом комплексе запрещается:

- пользоваться личными электронагревательными приборами;

- курить самим и разрешать делать это своим гостям в местах, не предназначенных для курения;

- находиться в помещениях, предназначенных только для служебного пользования сотрудниками гостиницы;

- оставлять в номере в свое отсутствие лиц, незарегистрированных в установленном порядке, передавать им ключ от номера:
- хранить в номере громоздкие вещи, оружие, легковоспламеняющиеся вещества и материалы и т.д.;
- без разрешения администрации держать в номере животных, птиц, млекопитающих, насекомых и т.п.

## **5. Обслуживание гостей**

5.1. Проживающие в Туристическом комплексе Гости могут воспользоваться всеми видами предоставляемых услуг согласно утвержденному перечню и действующим прейскурантам.

5.2. Драгоценности, ценные бумаги и деньги подлежат хранению в индивидуальном мини-сейфе в номере.

5.3. За оставленные без присмотра ценные вещи, администрация Туристического комплекса ответственности не несет.

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

5.5. Сотрудники Туристического комплекса предоставляют Гостям необходимую справочную информацию о режиме работы служб Туристического комплекса, заказу трансфера, по бронированию билетов на внутренние и международные маршруты по всем видам транспорта, на зрелищные и культурные мероприятия,

5.6. Обнаруженные забытые вещи регистрируются в специальном журнале и хранятся в камере хранения в сроки и на условиях, действующих в Туристическом комплексе.

Туристический комплекс принимает меры по возврату их владельцу.

5.7. Книга замечаний и предложений по вопросам оказания гостиничных услуг находится на рецепции, книга замечаний и предложений по оказанию дополнительных услуг - в подразделениях Туристического комплекса, оказывающих эти услуги, и выдается Гостям по первому требованию.

## **6. Права и обязанности Туристического комплекса и Гостя**

6.1. Гость должен соблюдать настоящие Правила

Грубое нарушение Гостем настоящих Правил дает Туристическому комплексу право прекратить действие договора, без возмещения Гостю связанных с этим расходов, и выселить его.

6.2. Туристический комплекс обязан проинформировать гостей о порядке проживания в гостиницах и обслуживании гостей.

## **7. Ответственность Туристического комплекса и Гостя**

7.1. Туристический комплекс несет ответственность за вред, причиненный жизни или здоровью Гостя, а также его имуществу вследствие недостатков при оказании услуг на территории Туристического комплекса в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

7.2. Гость в полном объеме несет перед Туристическим комплексом материальную ответственность за любой ущерб, нанесенный на территории Туристического комплекса третьим лицам, зданию, отделке или оборудованию, иному имуществу Туристического комплекса по его вине, а также по вине лиц, посетивших гостиницу по его приглашению.

7.3. В случае нарушения Туристическим комплексом настоящих Правил защита прав Гостей осуществляется в порядке, установленном Законом Республики Беларусь «О защите прав потребителей».

7.4. 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.