

# **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. Оформление Гостя, его размещение и предоставление услуг осуществляется 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.

## **ПУБЛИЧНЫЙ ДОГОВОР**

возмездного оказания услуг  
туристического комплекса «Красный Бор»

Новополоцкое общество с ограниченной ответственностью «Интерсервис», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице директора Замулевича Дмитрия Михайловича, действующего на основании Устава, заключает настоящий Договор с любым лицом, именуемым в дальнейшем «Заказчик». Договор является соглашением о предоставлении услуг на возмездной основе, заключаемым путем публичной оферты, и регламентирует порядок предоставления услуг туристического комплекса «Красный Бор» и обязательства, возникающие в связи с этим между «Исполнителем» и «Заказчиком» в дальнейшем именуемые «Стороны». Текст настоящего Договора размещен на сайте: [www.krasniybor.by](http://www.krasniybor.by), а также находится в общем доступе на рецепции туристического комплекса. Стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

### **Определения, используемые в настоящем Договоре**

**Туристический комплекс «Красный Бор»** - имущественный комплекс, принадлежащий Новополоцкому обществу с ограниченной ответственностью «Интерсервис», в котором осуществляется оказание услуг Заказчикам (далее по тексту – туркомплекс);

**заказчик** - физическое лицо, заказывающее и (или) использующее услуги туркомплекса;

**услуги туристического комплекса** - услуги, оказываемые Исполнителем, по предоставлению номеров (мест в номерах) для временного проживания физических лиц, а также дополнительные услуги (далее - услуги);

**дополнительные услуги** - услуги общественного питания, связи, бытовые, спортивные, туристские, услуги по организации и проведению охотничьих и рыболовных туров, и другие услуги, оказываемые Исполнителем в туристическом комплексе на возмездной основе в соответствии с законодательством.

### **1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

1.1. По настоящему договору Исполнитель обязуется оказать Заказчику услуги по размещению и временному проживанию, иные дополнительные услуги, в соответствии с прейскурантами (Прейскуранты цен размещены на информационном стенде и на сайте [www.krasniybor.by](http://www.krasniybor.by)), а Заказчик обязуется принять и оплатить оказанные услуги в порядке и на условиях, определенных настоящим Договором.

1.2. Место оказания услуг: Республика Беларусь, Витебская обл., Верхнедвинский р-н, д.Доброплесы.

### **2. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА**

2.1. Настоящий Договор является публичным договором (ст.396 Гражданского Кодекса Республики Беларусь), в соответствии с которым Исполнитель принимает на себя обязательство по оказанию Услуг в отношении неопределенного круга лиц (Заказчиков), обратившихся за указанными Услугами.

2.2. Публикация (размещение) текста настоящего Договора на официальном сайте Исполнителя по следующему адресу: [www.krasniybor.by](http://www.krasniybor.by) является публичным предложением (офертой) Исполнителя, адресованным неопределенному кругу лиц заключить настоящий Договор (п.2. ст.407 Гражданского Кодекса Республики Беларусь).

2.3. Заключение настоящего Договора производится путем присоединения Заказчика к настоящему Договору, т.е. посредством принятия (акцепта) Заказчиком условий настоящего Договора в целом, без каких-либо условий, изъятий и оговорок (ст.398 Гражданского Кодекса Республики Беларусь).

2.4. Фактом принятия (акцепта) Заказчиком условий настоящего Договора является пользование Заказчиком заказанных им Услуг в порядке и на условиях, определенных настоящим Договором (п.3 ст.408 Гражданского Кодекса Республики Беларусь).

2.5. Настоящий Договор, при условии соблюдения порядка его акцепта, считается заключенным в простой письменной форме (п.2, п.3 ст.404 и п.3 ст.408 Гражданского Кодекса Республики Беларусь).

### **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

3.1. Исполнитель обязуется:

3.1.1. В течение действия настоящего Договора оказывать Заказчику услуги собственными силами, средствами или с привлечением третьих лиц.

3.1.2. Строго соблюдать нормы охраны труда и техники безопасности.

3.1.3. Оказывать услуги качественно и в соответствии с требованиями законодательства Республики Беларусь.

3.1.4. Предоставлять Заказчику все необходимые оформленные документы, связанные с размещением и проживанием в туркомплексе, предоставлением иных возмездных услуг (счета за проживание, счета за услуги ресторана и т.д.).

3.1.5. Устранять недостатки, возникшие при оказании услуг по Договору и в сроки, согласованные Сторонами.

3.1.6. Проживание предоставляется в соответствии с наличием свободных мест на дату заезда Заказчика. При заблаговременном бронировании Заказчика, места предоставляются в соответствии с заявкой на размещение. В случае отсутствия забронированного места на дату заезда предоставляется альтернативный номер или номер выше классом без взимания дополнительной платы.

3.1.7. Дополнительные услуги оказываются Заказчику на платной основе в соответствии с прейскурантами цен на платные услуги, оказываемые в туркомплексе, утвержденными в ООО «Интерсервис».

3.1.8. Бронирование номера (места в номере) осуществляется путем принятия от Заказчика заявки на бронирование с помощью почтовой, телефонной, электронной и факсимильной связи, а также при непосредственном обращении к администратору рецепции. При бронировании гостиничных услуг Исполнитель обязуется не позднее трех рабочих дней с момента получения заявки подтвердить возможность предоставления Заказчику гостиничных услуг с указанием их стоимости. В случае невозможности бронирования на заявленных Заказчиком условиях, информировать об этом Заказчика и предложить бронирование на альтернативных условиях. Оплата может быть произведена авансовым платежом по платежным реквизитам Заказчика (п.4.5. настоящего договор) или может быть выставлен индивидуальный счет в отношении Заказчика по завершению проживания.

3.2. Заказчик обязуется:

3.2.1. Ознакомиться с правилами проживания, порядком предоставления гостиничных услуг, с настоящим договором иными внутренними регламентирующими документами, связанными с оказанием заявленных услуг.

3.2.2. Предоставить работникам рецепции туркомплекса необходимые личные данные, необходимые для поселения в гостиницу, заполнить анкету.

3.2.3. Оплатить оказанные услуги Исполнителя в размере, сроки и порядке, установленные настоящим Договором и действующим прейскурантом на дату бронирования. Дополнительные услуги могут быть оплачены Заказчиком непосредственно перед их оказанием. По устному согласованию сторон, стоимость оказанных дополнительных услуг может быть оплачена Заказчиком при окончательном расчете при выезде из туркомплекса.

3.2.4. Обеспечить беспрепятственный доступ Исполнителя к месту оказания услуг.

3.2.5. При проживании в гостинице соблюдать правила пребывания в гостинице, правила пользования электробытовыми приборами, договор оферты.

3.2.6. Своевременно сдать гостиничный номер, оплатить имеющуюся задолженность по услугам

туркомплекса на дату выезда, при необходимости оплатить ущерб, вызванный некомплектностью (пропажей имущества) или порчей имущества.

3.2.7. В случае продления проживания после расчетного часа оплатить услуги в соответствии правилами гостиничного обслуживания, проживания и внутреннего распорядка в туристическом комплексе «Красный Бор».

Плата за проживание и услуги, предоставляемые туркомплексом, может осуществляться за наличный расчет и по безналичному расчету в белорусских рублях.

3.2.8. Ввоз алкогольных напитков со стороны Заказчика запрещен. Проживание в номерах большего количества человек, чем предусмотрено местами для проживания, запрещено.

3.2.9. Согласиться с условиями настоящей Оферты и внутренними регламентирующими документами Исполнителя, определяющих порядок проживания.

3.3. Исполнитель имеет право:

3.3.1. Потребовать предоставить Заказчика документы, подтверждающие достоверность предоставления личных данных при размещении (заполнении анкеты).

3.3.2. Отказать в размещении Заказчику:

-при нарушении правил пребывания в гостинице, настоящего договора;

-при нарушении условий оплаты заявленных услуг;

-при отказе от согласия с условиями публичного договора и внутренними регламентирующими документами, определяющими порядок проживания;

3.3.3. Удерживать с Заказчика или требовать оплаты полной стоимости оказанных услуг или причиненного Заказчиком ущерба.

3.3.4. Иные права в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

3.4. Заказчик имеет право:

3.4.1. Получить заявленные услуги в полном объеме на согласованных условиях.

3.4.2. Заказчик имеет право в любой момент отказаться от услуг проживания в гостинице (бронирования места), при этом обязан произвести все необходимые расчеты с Исполнителем.

## **4 СТОИМОСТЬ, ПОРЯДОК И СРОКИ ОПЛАТЫ УСЛУГ**

4.1. Стоимость Услуг, оказываемых в рамках настоящего Договора, определяется исходя из объема, характера и продолжительности заказанных Заказчиком Услуг согласно утвержденным Исполнителем прейскурантам цен.

4.2. Заказчики, являющиеся физическими лицами, осуществляют оплату заказанных Услуг посредством внесения наличных денежных средств в кассу туркомплекса либо путем безналичного банковского перевода денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

## **5. ПОРЯДОК СДАЧИ-ПРИЕМКИ УСЛУГ**

5.1. Предоставление Услуг в рамках настоящего Договора для Заказчиков, являющихся физическими лицами, подтверждается фактом потребления Заказчиком оказанных ему Услуг и отсутствием предъявленных Заказчиком письменных претензий по оказанным Исполнителем Услугам.

## **7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

7.1. За неисполнение, либо ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору виновная Сторона несет ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь, с учетом особенностей, установленных настоящим Договором.

7.2. Исполнитель не несет ответственности в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения услуг со своей стороны или со стороны третьих лиц, возникшего из-за недостоверности, недостаточности или несвоевременности подтверждающих сведений и документов, предоставленных Заказчиком, а также возникших вследствие других нарушений условий настоящей Оферты со стороны Заказчика.

7.3. Исполнитель не несет ответственности за несоответствие предоставленного обслуживания ожиданиям заказчика и его субъективной оценке.

7.4. Заказчик представляет интересы всех лиц, указанных в заявке (устной либо письменной) и персонально несет ответственность перед Исполнителем за правильность сообщенных в заявке данных о них, за выполнением всеми лицами всех обязательств.

## **8. ДЕЙСТВИЕ НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**

8.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение своих обязательств по настоящему Договору, если их исполнению препятствует чрезвычайное и непредотвратимое при данных условиях обстоятельство (непреодолимая сила).

8.2. При возникновении обстоятельств непреодолимой силы, препятствующих исполнению обязательств по настоящему Договору одной из Сторон, она обязана оповестить другую Сторону не позднее 3 (трех) дней с момента возникновения таких обстоятельств, при этом срок выполнения обязательств по настоящему Договору переносится соразмерно времени, в течение которого действовали такие обстоятельства.

## **9. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

9.1. Договор вступает в силу с момента заключения и действует до полного исполнения обязательств сторонами.

9.2. Исполнитель имеет право вносить изменения в одностороннем порядке в договор и прейскурант

## **10. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

10.1. Все споры и разногласия, связанные с настоящим Договором, Стороны обязуются разрешать путем переговоров.

10.2. В случае если Сторонам не удастся разрешить все спорные вопросы в порядке, установленном п.10.1 настоящего Договора, все споры, возникающие из настоящего Договора, в том числе связанные с его заключением, изменением, расторжением, исполнением, недействительностью подлежат разрешению в судебном порядке в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

## **11. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ**

11.1. В случаях, непредусмотренных настоящим договором, стороны руководствуются действующим законодательством Республики Беларусь.