

**ПРАВИЛА**  
**гостиничного обслуживания и проживания в отеле ООО «Трест и Ю»**  
**«Дрозды Клуб»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящие правила разработаны на основании Правил гостиничного обслуживания в Республики Беларусь, утверждённых Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 07.04.2006 г. № 471 (в редакции Постановления Совета Министров от 25.06.2008 г. № 928), Правил проживания в гостиницах Республики Беларусь, утверждённых Постановлением Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь от 17.05.2006 г. № 23, Правил пребывания иностранных граждан и лиц без гражданства в Республике Беларусь, утверждённых Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 20.01.2006 г. № 73 (в редакции Постановления Совета Министров Республики Беларусь от 18.05.2006 г. № 630, от 17.12.2007 г. № 1747, от 10.01.2008 г. № 21) и регулируют отношения между Исполнителем – отелем «Дрозды Клуб» и Потребителем – гражданами Республики Беларусь, иностранными гражданами, лицами без гражданства, юридическими лицами при осуществлении гостиничного обслуживания, а также устанавливают порядок проживания в отеле «Дрозды Клуб»

1.2. Настоящие Правила, а также Правила гостиничного обслуживания в Республики Беларусь, перечень услуг, прейскурант на услуги, информация о форме и порядке оплаты услуг, о хранении вещей, о работе Партнёров гостиницы, оказывающих дополнительные услуги, о туристском потенциале Республики Беларусь находятся в гостевых книгах.

1.3. Настоящие правила, а также правила пожарной безопасности и информация о предлагаемых потребителю услугах находятся в каждом гостиничном номере.

**2. ГОСТИНИЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**

**2.1. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ НОМЕРОВ ДЛЯ ВРЕМЕННОГО ПРОЖИВАНИЯ**

2.1.1 Отель «Дрозды Клуб» предназначен для временного проживания потребителей в течение срока, согласованного с администрацией гостиницы.

2.1.2 Предоставления гостиничных услуг осуществляется на основании публичного договора, либо договора, заключенного в письменной форме.

2.1.3 Предельный срок, на который единовременно оформляется

проживание в отеле, не должен превышать 30 суток.

2.1.4 Потребитель вправе забронировать номер. Бронирование номера осуществляется посредством подачи заявки с помощью почтовой, электронной или факсимильной связи, а также на основании договора, заключенного в письменной форме, в службе приема и размещения отеля

2.1.5 В заявке на бронирование номеров (мест в номерах) указывается (сообщается): реквизиты предприятия; количество потребителей, фамилии и гражданство потребителей; дата и время заезда, предполагаемого выезда; количество и категория номеров; вид оплаты; гарантии оплаты проживания и оплаты неустойки в случае простоя номера, также могут указываться желаемые дополнительные услуги, не входящие в стоимость проживания.

2.1.6 При последующем изменении заявки на бронирование потребитель предоставляет отелю сведения не позднее, чем за трое суток до момента заезда при размещении более 10 человек, и за сутки - при размещении до 10 человек.

2.1.7 Срок действия брони заканчивается в 18 часов дня заезда, если в заявке на бронирование не указано другое время.

2.1.8 Потребитель вправе зарезервировать номер посредством телефонной связи за 2 часа с момента предполагаемого заезда. После 2 часов номер может быть предоставлен другому потребителю. В случае наличия свободных мест по просьбе потребителя время резервирования может быть продлено администратором гостиницы.

2.1.9. Плата за услуги бронирования и резервирования номера не взимается.

2.1.10 Для получения номера потребитель, являющийся гражданином Республики Беларусь, предъявляет администратору паспорт, а при его отсутствии - один из следующих документов: справка установленной формы, выдаваемая в случае утраты гражданином паспорта Республики Беларусь, военный билет (для военнослужащих срочной службы), удостоверение водителя Республики Беларусь, свидетельства о рождении для детей в возрасте до четырнадцати лет, а также заполняет регистрационную карточку (граждане Республики Беларусь). Допускается заполнение регистрационной карточки администраторами службы приема и размещения клиентов с использованием персонального компьютера, на основании представленных потребителем данных, с последующим подписанием её потребителем.

2.1.11 Для получения номера, потребитель, являющийся иностранным гражданином или лицом без гражданства, предъявляет администратору паспорт и миграционную карту (кроме гр-н Российской Федерации) с отметкой должностного лица пограничных войск о въезде иностранца в Республику Беларусь или вид на жительство, удостоверение беженца, или иной документ(ы), установленный(ые) законодательством Республики Беларусь, а также заполняет карточку учета (иностранцы граждане или лица без гражданства). Допускается оформление карточки учета администраторами службы приема и размещения

клиентов с использованием персонального компьютера, на основании представленных потребителем данных, с последующим подписанием её потребителем.

2.1.12 При оформлении проживания администратор отеля выдает потребителю предварительный счет, бесконтактную карту-ключ от гостиничного номера, а также осуществляет регистрацию иностранных граждан с отметкой в миграционной карте. В случае оплаты проживания по безналичному расчету администратор отеля выдает потребителю бесконтактную карту-ключ от гостиничного номера, а также осуществляет регистрацию иностранных граждан (с отметкой в миграционной карте).

2.1.13 Оформление услуги по проживанию осуществляется круглосуточно.

2.1.14 При наличии в отеле свободных мест потребитель вправе занимать номер любой категории при условии полной оплаты всех мест.

2.1.15 С согласия потребителя в номерах могут предоставляться дополнительные места с оплатой в соответствии с прейскурантом (поселение на дополнительное место).

2.1.16 По истечении согласованного срока проживания потребителю надлежит освободить номер. Лица, желающие продлить проживание в отеле, сообщают об этом администратору отеля не позднее, чем за 2 часа до окончания срока проживания. В случае если номер забронирован (зарезервирован) другими лицами, в продлении срока проживания может быть отказано.

2.1.17 Потребитель, прошедший процедуру размещения и не поселившийся в номер, вправе отказаться от услуги по проживанию в течение 1 часа с момента процедуры размещения. В этом случае по заявлению потребителя осуществляется полный возврат денежных средств.

## **2.2. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ**

2.2.1 В гостинице предоставляются дополнительные услуги, стоимость которых включена в стоимость проживания:

- услуги службы приема и размещения (круглосуточно);
- поднос багажа по просьбе гостя (круглосуточно);
- вызов такси (круглосуточно);
- утренняя побудка;
- предоставление туристской информации;
- вызов «скорой помощи», пользование аптечкой (круглосуточно);
- заказ места на автостоянке (круглосуточно);
- предоставление детской кроватки или стульчика (круглосуточно);
- бронирование столика в ресторане гостиницы (будние дни с 12:00 до 23:00, суббота и воскресенье с 12:00 до 01:00);
- регистрация иностранных граждан;
- интернет по технологии Wi-Fi ,
- прием электронной почты;
- дополнительная смена постельного белья, полотенца (круглосуточно);

- прием факсимильных сообщений;
- ксерокопирование документов;
- сканирование документов;
- бассейн с 07.00 до 12.00 (При проживании по тарифу «Стандартный»);
- сауны с бассейном по предварительному бронированию (при проживании по «СПА-тарифу»)

2.2.2 Дополнительные услуги, предоставляемые отелем «Дрозды Клуб» за отдельную плату:

- услуги прачечной (исполнение в течение суток);
- стирка и глажение одежды (ежедневно, исполнение в течение суток);
- услуги ресторана (ежедневно);
- услуги авка-зоны (финская сауна, турецкая парилка (хаммам), купель с гейзером, бассейн, душ, зал отдыха, караоке).

## 2.3 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.3.1 Администрация отеля в случае обнаружения забытых вещей принимает меры по возврату их владельцу, согласно правилам обращения с забытыми вещами.

2.3.2. Книга замечаний и предложений находится у администратора отеля (холл 1 этажа).

2.3.3. Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного опьянения или под воздействием наркотических средств не обслуживаются.

## 3. ПЛАТА ЗА ГОСТИНИЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

3.1. Оплата за проживание и дополнительные услуги, предоставляемые отелем, осуществляется в белорусских рублях за наличный расчёт или безналичный расчёт (в том числе по кредитным картам) согласно прейскуранту. Оплата за проживание взимается в аванс, посуточно или за весь период планируемого проживания.

3.2. Допускается размещение потребителя без предварительной оплаты в период 21:30 до 09:00 при условии оплаты за проживание до расчетного часа. В этом случае при размещении потребителю выдается на руки предварительный счет, который при оплате обменивается на счет и чек.

3.3. Оплата за проживание взимается в соответствии с **единым расчетным часом, установленным с 14.00 до 12.00 часов следующих суток.**

3.4. Оказание дополнительных услуг на платной основе производится работниками отеля «Дрозды Клуб» на основании счета и чека в установленный интервал времени после обращения потребителя в соответствии с Порядком оказания данной услуги.

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

3.6. При проживании более суток дополнительная плата взимается следующим образом:

- при поселении до расчетного часа (до 14:00), с 00:00 часов до 11:00 – за **полные сутки**;

- при поселении до расчетного часа, с 11:00 часов до 14:00 – за **0,5 суток (ранний заезд)**;

- при проживании с **12:00 до 18:00** (после расчетного часа) **оплачивается 0,5 суток** (поздний выезд);

- в случае выезда после расчетного часа **после 18:00** оплачиваются **полные сутки** проживания.

3.7. При оплате за проживание и/или дополнительных услуг по безналичному расчету отель формирует предварительный счет, который передается потребителю (либо отправляется ему по факсимильной связи) в течение суток после получения письменной заявки (п.2.1.5.). Денежные суммы, указанные в предварительном счете, должны поступить на расчетный счет отеля не позднее, чем за сутки до заезда потребителей (если не существует иной договоренности с менеджером отеля на основании гарантийного письма потребителя). В течение 3 суток после выезда из отеля потребителю отправляется по почте (посредством факсимильной связи) для подписания акт выполненных работ в двух экземплярах. Потребитель отправляет в отель по почте (посредством факсимильной связи) 1 экземпляр подписанного акта выполненных работ. При предоставлении доверенности, акт выполненных работ подписывается при выезде из отеля.

3.8. Возврат денежных средств. При досрочном выезде проживающих из номера расчет излишне уплаченных денежных средств производится согласно п. 3.6 настоящих Правил на основании письменного заявления потребителя и предоставления администратору оригинала счета, бесконтактного ключа-карты от номера отеля. Взамен администратор выдает новый счет за фактическое проживание потребителя и осуществляет возврат излишне оплаченных денежных средств. В случае отсутствия у потребителя оригиналов счета, бесконтактного ключа-карты от номера отеля, а также при выезде потребителя менее чем за 24 часа до окончания оплаченного срока проживания возврат денежных средств не осуществляется.

Возврат денежных средств за гостиничные услуги, оплаченных посредством пластиковых карточек, осуществляется по безналичному расчету в течение 10 суток.

3.9. Полный возврат денежных средств. Потребитель, прошедший процедуру размещения и не поселившийся в номер, вправе отказаться от услуги по проживанию в течение 1 часа с момента процедуры размещения. В этом случае по письменному заявлению потребителя и предоставления администратору оригинала счета, чека, бесконтактного ключа-карты от номера отеля, производится полный возврат денежных средств.

3.10. Не взимается плата за проживание в отеле детей в возрасте до 8 лет при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления отдельного места в номере. Завтрак для детей, проживающих бесплатно, оплачивается дополнительно по желанию.

3.11. Плата за дополнительные услуги, предоставляемые отелем, взимается на условиях предварительной оплаты в службе приема и размещения.

#### **4. АНУЛИРОВАНИЕ ПРОЖИВАНИЯ, АННУЛЯЦИЯ ЗАЯВКИ НА БРОНИРОВАНИЕ**

4.1. В случае аннуляции или изменения заявки на бронирование менее чем за 3 суток до заезда проживающих, а также в случае не заезда в отель (при наличии не аннулированной заявки), потребитель оплачивает суточную стоимость каждого забронированного номера (простой).

4.2. В случае аннуляции или изменения заявки на бронирование не позднее, чем за 5 суток до заезда проживающих более 20 человек и за сутки - до 20 человек, денежные суммы, поступившие на расчетный счет отеля в качестве оплаты за проживание, возвращаются в течение 30-ти банковских дней с момента аннуляции.

4.3. Аннулирование проживания проводится администратором в случае обнаружения ошибки при оформлении документов (счета, чека). Взамен администратор производит новое оформление проживания и выдает новый счет и чек.

#### **5. ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ**

5.1. При поселении в номер отеля администратором выдаётся бесконтактный ключ-карта от номера отеля. При выезде из отеля потребитель обязан сдать ключ администратору.

5.2. По приглашению потребителя, с ведома администрации отеля гости потребителей могут находиться в номере с 14 до 23 часов. Потребители несут ответственность за своевременный уход приглашенных и соблюдение ими настоящих Правил. При нахождении приглашенного гостя в номере после 23 часов должно быть оформлено его проживание в отеле согласно настоящим Правилам

5.3. Потребителям и их гостям надлежит бережно относиться к имуществу, оборудованию отеля, соблюдать Правила проживания в отеле, Правила пожарной безопасности, санитарные нормы и общественный порядок.

5.4. Для проживающих в гостинице недопустимо:

- создавать неудобства и нарушать спокойствие других проживающих в отеле;
- оставлять в номере в свое отсутствие посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера;

- курить в номере (при несоблюдении данного правила с гостей взимается штраф в размере стоимости одних суток проживания) ;
- хранить в номере громоздкие вещи, оружие, отравляющие и легко воспламеняющиеся вещества и материалы;
- держать в номере животных и птиц;
- выбрасывать из окон номера вещи (бутылки, окурки и т.п.).

5.5. В целях личной безопасности и сохранности имущества лицам, проживающим в отеле, следует:

- уходя из номера закрывать водозаборные краны и окна, выключать свет, радио, телевизор, закрывать номер и сдавать дежурному администратору ключ от номера;
- при выезде из отеля произвести полный расчет за предоставленные услуги, а также сдать администратору номер и ключ;
- не пользоваться в номере кипятильниками, утюгами и другими электронагревательными приборами.

## **6. ПРАВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

6.1. Отель, при условии соблюдения настоящих Правил, гарантирует потребителю право пользования предоставляемыми отелем услугами без каких-либо вмешательств со стороны отеля или других лиц, заявляющих, что они действуют от имени или по поручению отеля.

6.2. Отель вправе расторгнуть договор с потребителем в случае неоднократного или грубого нарушения им настоящих Правил проживания в отеле.

6.3. Отель обязуется в пределах настоящих Правил улаживать тем или иным способом обходиться со всеми требованиями, претензиями или разбирательствами со стороны потребителя, которые могут возникнуть при оказании услуг.

6.4. Гостиница несёт ответственность за вред, причинённый жизни или здоровью потребителя вследствие недостатков при оказании услуг.

6.5. В случае ухудшения здоровья потребителя либо находящихся рядом людей, следует незамедлительно сообщить администратору для принятия экстренных мер.

6.6. В случае нарушения отелем настоящих Правил, защита прав потребителя осуществляется в порядке, установленном действующем законодательством.

6.7. За качество и своевременность предоставления услуг Партнёрами отеля ответственность несут Партнёры отеля.

6.8. При размещении потребитель принимает на себя обязательства по оплате оказываемых отелем услуг и несёт ответственность за соблюдение

настоящих Правил в течение всего срока проживания.

6.9. В случае нарушения отелем сроков начала оказания услуг по договору или заявке на бронирование номера (места в номере) потребитель вправе:

- расторгнуть договор;
- назначить новый срок бронирования (в случае наличия письма).

6.10. При обнаружении недостатков услуг потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков;
- равноценной замены услуг;

6.11. Потребитель может досрочно расторгнуть договор. В случае досрочного расторжения договора, при условии соблюдения требований п.3.9 настоящих Правил, отель возвращает потребителю денежные средства в размере стоимости невостребованных услуг.

6.12. В случае повреждения или утраты имущества отеля потребителем, администратор составляется акт о порче (утрате) имущества отеля. На основании этого акта потребитель обязан возместить стоимость нанесенного ущерба в кассу отеля. При утрате ключа от номера, потребитель оплачивает 20 BYN.

6.13. В случае нарушения Правил пожарной безопасности, санитарных норм, потребитель несёт ответственность, установленную действующим законодательством Республики Беларусь.

6.14. В случае возникновения форс-мажорных обстоятельств (аварийных ситуаций), отель имеет право в одностороннем порядке расторгнуть заключённый с потребителем договор досрочно и вернуть потребителю денежные средства в размере стоимости не оказанных услуг.

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

6.16. Во всём остальном, что не предусмотрено настоящими Правилами, гостиница и потребитель руководствуются действующим законодательством Республики Беларусь.