Министерство промышленности
Республики Беларусь
Государственное учреждение образования
«ИНСТИТУТ ПОВЫШЕНИЯ
КВАЛИФИКАЦИИ И ПЕРЕПОДГОТОВКИ
РУКОВОДИТЕЛЕЙ И СПЕЦИАЛИСТОВ
ПРОМЫШЛЕННОСТИ
«КАДРЫ ИНДУСТРИИ»

УТВЕРЖДАЮ
Ректор института
_____ Т.П.Мельникова

ПРАВИЛА
04.02.2023 № 07/01-02
г.Минск

гостиничного обслуживания и
проживания в гостинице «Агат»

ГЛАВА 1
ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящие Правила гостиничного обслуживания и проживания в Гостинице без категории, находящейся в хозяйственном ведении государственного учреждения образования «ИНСТИТУТ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ И ПЕРЕПОДГОТОВКИ РУКОВОДИТЕЛЕЙ И СПЕЦИАЛИСТОВ ПРОМЫШЛЕННОСТИ «КАДРЫ ИНДУСТРИИ» (далее - Правила), определяют порядок оказания услуг Гостиницы гражданам Республики Беларусь, иностранными гражданам, лицам без гражданства, юридическими лицам (далее - Потребители), а также устанавливают порядок проживания в Гостинице без категории.

2. Настоящие Правила разработаны на основании:

Закона Республики Беларусь от 09.01.2002 года №90-З «О защите прав потребителей» (с последующими изменениями и дополнениями);

Закона Республики Беларусь «О правовом положении иностранных граждан и лиц без гражданства в Республике Беларусь» от 04.01.2010 года № 105-З (с последующими изменениями и дополнениями);

Правил гостиничного обслуживания в Республике Беларусь, утвержденных Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 07.04.2006 №471 (с последующими изменениями и дополнениями);

Правил проживания в гостиницах Республики Беларусь, утвержденных Постановлением Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь от 17.05.2006 №23 (с последующими изменениями и дополнениями),

Правила пребывания иностранных граждан и лиц без гражданства в Республике Беларусь, утвержденные Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 20.01.2006 года №73 (с последующими изменениям и дополнениям);

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

3. В Правилах используются следующие основные термины:

гостиничное обслуживание - услуги, оказываемые исполнителем, по предоставлению номеров (мест в номерах) для временного проживания физических лиц, а также дополнительные услуги (далее - услуги);

исполнитель - гостиница предприятия, осуществляющая гостиничное обслуживание;

гостиница (без звёзд) - 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 (далее — Гостиница);

потребитель - юридическое или физическое лицо, заказывающее и/или использующее услуги Гостиницы;

гость – потребитель, являющийся физическим лицом, использующим услуги исполнителя;

бронирование - услуга гостиницы по резервированию номера с гарантией предоставления его потребителю на согласованных условиях;

дополнительные услуги - услуги общественного питания, бытовые услуги, услуги связи и т.п., оказываемые на возмездной или безвозмездной основе гостиницей или (и) партнерами гостиницы;

партнеры - юридические лица, индивидуальные предприниматели и иные лица, оказывающие услуги Потребителям в рамках отдельно заключенных договоров;

размещение - процедура с момента обращения Потребителя к администратору Гостиницы для оформления услуги по проживанию, включая оформление соответствующих документов, до момента заселения;

проживание - фактическое проживание в заранее согласованный с администрацией Гостиницы период времени с момента поселения до сдачи номера потребителем;

4. Настоящие Правила гостиничного обслуживания и проживания в гостинице «Агат», а также Правила пожарной безопасности и информация об оказываемых услугах находятся в каждом номере Гостиницы, а также у администратора Гостиницы.

5. Настоящие Правила размещены на официальном сайте ИНСТИТУТА «КАДРЫ ИНДУСТРИИ» www.ki.by/

ГЛАВА 2
БРОНИРОВАНИЕ НОМЕРОВ

6. Бронирование номера или места (далее - бронирование) производится в письменной или устной форме путем принятия от Потребителя заявки на бронирование с помощью почтовой, телефонной, интернет и факсимильной связи.

7. Бронирование номеров в Гостинице производится круглосуточно.

8. Плата за бронирование номера не взимается.

9. Требования к заявкам на бронирование номеров в Гостинице:

10. При осуществлении бронирования физическими лицами в заявке указывается следующая информация о Гостях: фамилия, имя, отчество (при наличии); дата и время заезда и выезда из Гостиницы; категория номера и количество номеров; количество проживающих в номере; контактный телефон/факс и/или адрес электронной почты; другая дополнительная информация, важная для качественного обслуживания Гостей.

11. Заявки от организаций, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей оформляются на фирменном бланке (при наличии) с указанием: точных реквизитов; фамилии, имени и отчества (при наличии) Гостя; даты и времени заезда и выезда из гостиницы; категории номера и количества номеров; количества проживающих в номере; номера и даты Договора с Исполнителем (при наличии); плательщика и формы оплаты; другой дополнительной информации, важной для качественного обслуживания Гостей.

12. Заявка на бронирование считается принятой после подтверждения ее лицом, ответственным за бронирование, по телефону, по факсимильной, электронной связи, иным способом. О результатах бронирования, предпочтительно, сообщается тем же способом, каким была подана заявка.

13. При последующем изменении заявки на бронирование (сроков проживания, количества и категории номеров) Потребитель обязан сообщить об этом не позднее, чем за 3 (трое) суток до момента поселения - при размещении более 20 человек и за сутки - при размещении до 20 человек.

14. В случае если оплата за проживание производится по безналичному расчету, то она должна поступить до момента заезда (если иное не оговорено условиями договора), в противном случае бронирование аннулируется.

15. Оплата потребителем счета является подтверждением заключения договора оказания услуг на условиях, предусмотренных настоящими Правилами.

16. Срок действия бронирования заканчивается в 19.00 часов дня заезда, если в договоре или заявке на бронирование не указано другое время.

17. При бронировании или размещении Потребитель выбирает категорию номера. Право предоставления конкретного номера из выбранной Потребителем категории остается за Гостиницей.

18. Гость, заселяющийся в Гостиницу по подтвержденному бронированию, имеет приоритетное право поселения перед лицами, желающими продлить проживание в Гостинице по истечении согласованного срока проживания.

ГЛАВА 3
ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ

19. Оформление Гостей, прибывающих в гостиницу и выбывающих из нее осуществляется круглосуточно.

20. Для оформления проживания Гость, являющийся гражданином Республики Беларусь, предъявляет документ, удостоверяющий личность -

паспорт, а при его отсутствии - военный билет для военнослужащих срочной службы, справка установленной формы, выданная в случае утраты гражданином документа, удостоверяющего личность, свидетельство о рождении для детей в возрасте до четырнадцати лет;

21. Для оформления проживания Гость, являющийся иностранным гражданином или лицом без гражданства, предъявляет паспорт и разрешение на временное пребывание в Республике Беларусь, то есть визу (для стран с визовым режимом въезда на территорию Республики Беларусь) или иной документ(ы), установленный(ые) законодательством Республики Беларусь (вид на жительство, удостоверение беженца, свидетельство о регистрации ходатайства о предоставлении статуса беженца или дополнительной защиты в Республике Беларусь, справку об обращении с ходатайством о предоставлении статуса беженца или дополнительной защиты в Республике Беларусь, свидетельство о регистрации ходатайства о предоставлении статуса беженца или свидетельство о предоставлении дополнительной защиты в Республике Беларусь).

22. Лица, не имеющие соответствующих документов или имеющие документы с истекшим сроком действия, не могут быть размещены в Гостинице.

23. При размещении в Гостиницу Потребитель согласовывает с администратором дату и время выезда, категорию номера, форму оплаты, уточняет другую интересующую его информацию. Личная подпись Потребителя в регистрационной карточке является подтверждением правильности указанных в ней данных, а также выражает согласие на соблюдение им настоящих Правил и Правил пожарной безопасности.

24. Лица, не достигшие совершеннолетия (18 лет), могут быть размещены в Гостинице при условии совместного проживания с близкими родственниками (опекунами) или руководителями групп, имеющими соответствующие разрешения и полномочия на сопровождение детей.

25. При оформлении проживания администратор Гостиницы выдает Потребителю счет (квитанцию), платежный документ, карточку гостя (пропуск), ключ от номера, а также осуществляет в установленном порядке регистрацию иностранных граждан.

ГЛАВА 4
ОПЛАТА ЗА ПРОЖИВАНИЕ

26. Плата за проживание в Гостинице взимается согласно прейскуранту в соответствии с установленной системой единого расчетного часа.

Единый расчетный час устанавливается в 12.00 часов дня по местному времени.

27. Оплата за проживание в Гостинице производится по действующему тарифу на условиях предварительной оплаты при оформлении проживания: посуточно или в полном объёме за весь срок проживания. При размещении не

более суток (не более 24 часов) плата за проживание взимается за полные сутки.

28. При размещении до расчётного часа (в период времени с 0.00 до 12.00) доплата за ранний заезд взимается плата в размере стоимости половины суток.

29. В случае выезда проживающего после расчётного часа (поздний выезд) плата взимается в следующем порядке:

в течение 12 часов – за половину суток;

от 12 до 24 часов – за полные сутки.

30. Гость обязан произвести окончательный расчет за оказанные ему услуги при выселении и сдать горничной занимаемый номер (место в номере), при этом Гостю выдается счет и кассовый чек.

31. Плата за проживание и дополнительные услуги, предоставляемые в Гостинице, может осуществляться за наличный расчет – в национальной валюте Республики Беларусь – белорусских рублях; банковскими платежными карточками; по безналичному расчету.

32. В случае временного выезда из гостиницы гражданин, не заявивший об этом администратору Гостиницы и не уплативший предварительно за время отсутствия, теряет право на проживание и подлежит выселению.

33. При наличии в гостинице свободных мест проживающий может занимать номер любой вместимости с полной оплатой всех мест.

34. По просьбе проживающего может предоставляться дополнительное место с оплатой его в соответствии с прейскурантом.

35. Не взимается плата за проживание в гостинице детей в возрасте до 8 лет при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления отдельного места в номере.

36. В случае досрочного расторжения договора, по которому была произведена предварительная оплата услуг, Гостиница производит в установленном порядке возврат денежных средств Потребителю, который оплатил данную услугу в размере стоимости невостребованных услуг. В случае выезда Гостя менее чем за 12 часов до окончания оплаченного срока проживания, возврат денежных сумм не осуществляется.

37. Гостиница вправе устанавливать предельный срок проживания, одинаковый для всех граждан.

38. В Гостинице могут действовать специальные тарифы (скидки), устанавливаемые локальными нормативными правовыми актами.

ГЛАВА 5
ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

39. Гостиница предназначена для временного проживания Гостей с соблюдением норм паспортного режима и настоящих Правил в течение срока, согласованного с администрацией Гостиницы.

40. Лица, не проживающие в Гостинице, без разрешения администрации в номерной фонд Гостиницы не допускаются.

41. Основанием для получения ключа от номера и пропуском в Гостиницу является карточка гостя, выдаваемая при размещении.

42. Внесение Гостем полной оплаты за проживание в номере дает ему право на проживание без подселения другого Потребителя, но не является разрешением для проживания лиц, не оформивших проживание в установленном настоящими Правилами порядке.

43. При проживании в Гостинице Гость может приглашать других лиц в номер.

44. По приглашению Гостя, занимающего отдельный номер, с ведома администрации Гостиницы разрешается пребывание в номере гостей с 07.00 до 23.00. Регистрация гостей осуществляется администратором Гостиницы в установленном порядке.

45. Гости, проживающие в Гостинице, несут ответственность за своевременный уход приглашенных в номер и соблюдение ими настоящих Правил. В случае нахождения приглашенного гостя в номере после 23 часов должно быть оформлено его проживание в Гостинице согласно настоящим Правилам.

46. В случае повреждения или утраты Гостем имущества Гостиницы составляется акт о порче (утрате), на основании которого Гость обязан возместить ущерб в кассу Гостиницы.

47. Гостям и приглашенным лицам надлежит: бережно относиться к имуществу, оборудованию Гостиницы, соблюдать чистоту и порядок, правила проживания в гостинице, правила пожарной безопасности, правила общественного порядка. В случае порчи имущества гостиницы приглашенным лицом ответственность за нанесение ущерба несет постоялец, пригласивший данного гостя.

48. Для постояльцев Гостиницы запрещается:

создавать неудобства и нарушать спокойствие других проживающих в гостинице;

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

курить самим и разрешать курить приглашенным лицам в номерах, а также в местах, не предусмотренных для курения;

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

пользоваться в номере кипятильниками, утюгами и другими электронагревательными приборами;

держать в номере животных и птиц, если иное письменно не согласовано с администрацией гостиницы;

выбрасывать через окна номера мусор (бутылки, окурки и т.п.).

49. В целях личной безопасности и сохранности имущества постояльцам следует:

уходя из номера закрывать водозаборные краны, балконные двери и окна,

выключать свет, телевизор,

закрывать дверь номера и сдавать дежурному администратору ключи от номера;

для хранения драгоценностей, ценных бумаг и денег воспользоваться сейфом администрации.

ГЛАВА 6
ОБСЛУЖИВАНИЕ ПРОЖИВАЮЩИХ

50. Проживающим (Гостям) в Гостинице предоставляются следующие бесплатные услуги:

доставка поступающей на имя проживающего корреспонденции;

вызов скорой помощи;

пользование аптечкой с набором медикаментов первой необходимости;

побудка к определенному времени по просьбе проживающего;

предоставление кипятка, иголок, ниток, другого инвентаря;

предоставление утюга, гладильной доски;

вызов такси.

51. Смена постельного белья в Гостинице производится не реже одного раза в неделю, а полотенец - двух раз в неделю, в номерах люкс - ежедневно.

52. Администраторы Гостиницы должны обеспечивать проживающих справочной информацией о режиме работы предприятий общественного питания, связи, бытового обслуживания.

53. В целях личной безопасности Гостей, обеспечения сохранности их имущества и имущества Гостиницы на территории института осуществляется видеонаблюдение.

54. Гостиница несет ответственность за сохранность находящихся в предоставленном для проживания номере вещей Гостя, кроме ценных вещей (деньги, драгоценности, ценные бумаги, компактная компьютерная техника и т.п.).

55. В случае пропажи или повреждения вещи Гостя, проживающий в Гостинице, должен немедленно уведомить об этом администрацию Гостиницы. По окончании срока проживания претензии Гостя к администрации Гостиницы по факту пропажи или повреждения имущества не принимаются.

56. Администрация Гостиницы в случае обнаружения забытых вещей принимает меры по возврату их владельцу. Если владелец не установлен, забытые вещи уничтожаются через три месяца после их обнаружения.

57. Персонал Гостиницы имеет нагрудные знаки с указанием должности, фамилии, имени, отчества работника.

58. Книга замечаний и предложений находится на рецепции, в вестибюле первого этажа.

ГЛАВА 7
ПРАВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

59. Потребитель вправе:

59.1. Пользоваться предоставляемыми Гостиницей услугами без каких-либо вмешательств со стороны Гостиницы или других лиц, заявляющих, что они действуют от имени или по поручению Гостиницы.

59.2. В случае нарушения гостиницей сроков начала оказания услуг по договору или заявке на бронирование номера расторгнуть договор или изменить заявку на бронирование.

59.3. При обнаружении недостатков услуг по своему выбору потребовать безвозмездного устранения недостатков.

60. Потребитель несет в установленном порядке ответственность:

60.1. за повреждение и утрату им имущества Гостиницы;

60.2. за неоплату или несвоевременную оплату услуг;

60.3. за нарушение правил пожарной безопасности, санитарных норм, правил общественного порядка;

60.4. за несоблюдение запретов на курение в номере и выброс какого-либо мусора из окна номера.

61. Если Гость неоднократно нарушает внутренние правила проживания в гостинице, что приводит к материальным убыткам, а именно повреждения или утраты Гостем имущества Гостиницы, или создаёт неудобства для проживания других гостей, Гостиница имеет право отказать в поселении или расторгнуть договор (осуществить выселение). В таком случае составляется акт о порче (утрате) имущества Гостиницы, и после вычета суммы, покрывающей нанесенные Гостем материальных убытков, предусмотренных настоящими Правилами, Гостю возвращается остаток внесенной ранее оплаты.

62. Гостиница имеет право отказать в поселении или осуществить выселение в следующих случаях:

у приезжающих отсутствуют документы, либо они недействительны;

гость находится в нетрезвом состоянии, неадекватно, агрессивно себя ведет;

гость отказывается соблюдать внутренние правила проживания в Гостинице (режим курения, парковки и т.д.);

в других случаях, предусмотренных законодательством Республики Беларусь.

63. Гостиница несёт ответственность за:

ценные вещи Гостей, которые находятся в камере хранения;

вред, причиненный жизни или здоровью Гостям вследствие недостатков при оказании гостиницей услуг.

64. Гостиница не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения), транспорта и т.п.

65. В случае нарушения Гостиницей настоящих Правил, защита прав потребителя осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством.

66. За качество и своевременность предоставления услуг Партнёрами Гостиницы ответственность несут Партнёры гостиницы.

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

68. В остальном, что не предусмотрено настоящими Правилами, Гостиница и Потребитель руководствуются законодательством Республики Беларусь.

69. Настоящие Правила действуют до принятия новых Правил.

Начальник гостиницы А.И.Сараф

Ведущий юрисконсульт И.А.Лондарь