

УТВЕРЖДЕНО

Приказ директора

ОАО «Гостиница Планета» от

06.09.2019 № 71-од

**ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
В ОАО «ГОСТИНИЦА ПЛАНЕТА»**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила разработаны на основании:

1.1.1. Закона Республики Беларусь от 09.01.2002 №90-З «О защите прав потребителей»;

1.1.2. Закона Республики Беларусь от 25.11.1999 г. №326-З «О туризме»;

1.1.3. Правил гостиничного обслуживания в Республике Беларусь, утвержденных постановлением Совета Министров Республики Беларусь 07.04.2006, №471;

1.1.4. Правил проживания в гостиницах Республики Беларусь утвержденных постановлением Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь 17.05.2006;

1.1.5. Международных гостиничных правил, одобренных Советом Международной гостиничной Ассоциации 02.11.1981;

1.1.6. Глобального этического кодекса туризма принятого резолюцией Генеральной Ассамблеи ООН 21.12.2001;

1.1.7. Указа Президента Республики Беларусь от 03 июня 2008 №294.

1.2. ОАО «Гостиница Планета» (далее – гостиница) гарантирует гостям соблюдение всех правил конфиденциальности в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

1.3. Курение в гостинице разрешено только в специально отведенных для этого местах.

1.4. Администрация гостиницы оставляет за собой право применять меры реагирования в соответствии с законодательством Республики Беларусь при нарушении гостем норм противопожарной безопасности, курении в неположенных местах и неподчинении законным требованиям администрации.

1.5. По всем неоговоренным в настоящих правилах вопросам администрация гостиницы руководствуется законодательством Республики Беларусь.

II ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ГОСТЕЙ И ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ

1. Гостиница предназначена для временного проживания граждан на срок, согласованный с администрацией гостиницы. По истечении согласованного срока проживающий обязан освободить номер по требованию администрации.
2. Режим работы ОАО «Гостиница Планета» - круглосуточный.
3. Предоставление услуг гостю осуществляется на основании публичного договора (далее - договор), который считается заключенным с момента, когда гость принимает условия, предложенные гостиницей.
4. Договор на предоставление гостиничного обслуживания заключается при предъявлении гостем паспорта. **При отсутствии паспорта по уважительной причине, предъявляется иной документ, подтверждающий личность: вид на жительство, удостоверение беженца, справка установленной формы, выдаваемая в случае утраты гражданином паспорта** (в соответствии с «Правилами гостиничного обслуживания в Республике Беларусь» в ред. Постановления Совета Министров Республики Беларусь от 25.06.2008 №928, Указа Президента Республики Беларусь от 03 июня 2008 г. №294), свидетельства о рождении для детей в возрасте до шестнадцати лет, а для иностранных граждан также при наличии визы на право въезда в Республику Беларусь (в случаях предусмотренных законодательством Республики Беларусь). Гостиница выдает гостю карту гостя и ключ от гостиничного номера в подтверждение заключения договора на предоставление услуг. Карта гостя содержит следующую информацию: фамилию и имя гостя; № номера, срок проживания в гостинице. ***Получение гостем карты гостя и ключа подтверждает заключение договора со стороны гостя, а также то, что гость ознакомлен с настоящими правилами, правилами противопожарной безопасности и принимает все условия, указанные в них.***
5. Действие договора заканчивается в 12-00 дня выезда из гостиницы, а в части, касающейся оплаты, действует до окончательного расчета за оказанные и потребленные услуги. При выезде гость должен подойти к стойке, уточнить состояние своего счета (и при наличии задолженности погасить ее), сдать ключ.

6. Заселение в гостиницу производится с 13:00, выезд до 12:00 по местному времени.
7. При наличии предварительного бронирования размещение гостя в номере на время более 1 часа (до 24 часов) оплачивается по полному тарифу одних суток, либо дневного проживания (тариф “DAY TIME RATE”, согласно условиям применения).
8. При желании продлить срок проживания необходимо сообщить об этом администратору гостиницы не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа - 12 часов по местному времени. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.
9. При заселении в гостиницу до расчетного часа с :
 - 06:00 до 13:00 оплата за проживание взимается за 0,5 суток (половину суток),
 - 00:00 до 05:59 оплата за проживание взимается за 1 (одни) сутки.
10. За проживание в гостинице взимается плата в соответствии с установленной системой единого расчетного часа с 12:00 часов текущих суток по местному времени и действующему прейскуранту.
11. При проживании в гостинице менее суток плата за номер взимается за полные сутки, независимо от расчетного часа.
12. Дети до 3 лет размещаются в номере любой категории совместно с родителями (опекунами) или родственниками без дополнительной оплаты с предоставлением детской кровати.
13. Дети в возрасте до 8 лет (включительно) размещаются в номере любой категории совместно с родителями (опекунами) или родственниками без предоставления дополнительной кровати и без дополнительной оплаты (с предоставлением завтрака при проживании гостей в номере по тарифу с завтраком). В случае необходимости предоставления дополнительной кровати / спального места для ребенка данной возрастной категории взимается оплата в размере, эквивалентном 15 долларов США в сутки.
14. При предоставлении гостю отдельного дополнительного места в номере оплата взимается в размере эквивалентном 15 (пятнадцати) долларам США по курсу обмена валют установленному Национальным банком Республики Беларусь на день оплаты/оказания услуги.
15. Гость имеет право снять двухместный номер с одноместным проживанием с оплатой по тарифу двухместного номера согласно действующему прейскуранту.
16. При бронировании, размещении или при свободном поселении гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией гостиницы.

17. В соответствии с действующим законодательством гражданам могут быть предоставлены льготы на размещение в гостинице.
18. Администрация гостиницы имеет право принимать заявки на бронирование номеров от организаций, предприятий и частных лиц по факсу отдела бронирования и на рецепции гостиницы или по электронной почте, а также через форму бронирования на сайте гостиницы и других он-лайн ресурсов.
19. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется.
20. При бронировании организациями номеров для двухместного размещения, в случае досрочного выезда одного из проживающих или недозаезда второго гостя, оплата за номер производится по тарифу проживания одного человека в двухместном номере согласно прейскуранту (оплата за весь номер).
21. Бронь на номер предоставляется с 13:00 часов и до 12:00 часов следующего дня, т.е. расчетного часа.
22. С целью достижения максимальной загрузки номерного фонда по решению начальника службы маркетинга, приема и размещения (далее МПиР) либо заведующего сектором приема и размещения (далее – ПиР) допускается бронирование номеров специалистами гостиницы сверх имеющегося на момент бронирования количества свободных номеров требуемой категории с последующим размещением в порядке, установленном пунктом 23 настоящих Правил.
23. Допускается размещение в номерах более высокой категории по тарифу номера более низкой категории при отсутствии свободных и готовых к заселению номеров требуемой категории (далее - UPGRADE).
При проведении операции UPGRADE применяется следующая последовательность: - SINGLE - DOUBLE - LUXE;
- TWIN - 2 SINGLE - LUXE
- DOUBLE – LUXE - APARTMENT; - LUXE – APARTMENT - VIP; - APARTMENT - VIP.
Таким образом, UPGRADE осуществляется посредством заселения в свободный номер ближайшей доступной категории в соответствии с последовательностью, указанной выше, без сопровождения служебной запиской.
24. При изменении гостем категории номера в сторону ее повышения (забронированного и оплачиваемого по безналичному расчету по тарифу со скидкой согласно условиям Договора на оказание гостиничных услуг и при отсутствии заявки компании) доплата производится самим гостем в размере разницы между максимальными опубликованными тарифами в соответствии с прейскурантом.
При изменении гостем категории номера в сторону ее повышения (забронированного организацией и оплачиваемого гостем самостоятельно на

стойке, забронированного самостоятельно) оплата производится по тарифу со скидкой на номер более высокой категории согласно условиям договора на оказание гостиничных услуг / действующим акционным тарифам по которым была сделана бронь.

25. Размещение гостя в забронированном номере до расчетного часа заезда допускается только по предварительному согласованию с уполномоченным представителем службы МПиР гостиницы либо заведующим сектора ПиР либо старшего администратора с уведомлением руководителя службы МПиР.
26. Плата за проживание и услуги в гостинице, осуществляется согласно Прейскуранту, утвержденному директором гостиницы. Оплата производится в белорусских рублях, наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления по договору оказания гостиничных услуг или с использованием расчетных (кредитных) карт.
27. **Поселение в гостиницу производится только после внесения гостем предоплаты за весь предполагаемый срок проживания. Окончательный расчет за оказанные услуги производится по факту оказания услуг при выезде гостя.**
28. В случае выезда из гостиницы на срок 12 часов и более (временный выезд) гость сообщает об этом сотрудникам рецепции и вносит оплату за период отсутствия. Гость, который не заявил о временном выезде и не оплатил проживание за все время отсутствия, теряет право на продление договора с момента выезда.
29. В случае задержки гостя в номере (сделавшего бронь самостоятельно или заселившегося «от стойки», а также проживающего по брони компании, не имеющей с гостиницей договорных отношений, а также забронированном по тарифу со скидкой согласно условиям Договора на оказание гостиничных услуг и оплачиваемом гостем самостоятельно на стойке), после расчетного часа на срок до 12 часов производится доплата самим гостем в размере 50% суточной стоимости номера от того тарифа, по которому он проживал до этого либо согласно прейскуранту.
30. В случае задержки гостя в номере (забронированном и оплачиваемом по безналичному расчету по тарифу со скидкой согласно условиям Договора на оказание гостиничных услуг) 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 по максимальным опубликованным тарифам.
31. При выезде по истечении более 12 часов после расчетного часа оплата производится как за полные сутки.
32. В случае отказа гостя от проживания или сокращения срока проживания администрация вправе удержать, из внесенной гостем (его гарантом)

предоплаты сумму в размере стоимости одних суток проживания. Данная сумма является платой за резервирование / простой номера.

33. Ключ от номера гостю выдается на основании карты гостя, которая выдается при заселении.
34. При выходе из гостиницы гость обязан сдавать ключ администратору на рецепшн.
35. По просьбе проживающих, с согласия администрации, допускается нахождение посторонних лиц в номере с 08:00 до 23:00 часов; для этого проживающему необходимо уведомить администратора на рецепшн и предоставить документ, удостоверяющий личность приглашенного лица.
36. В случае задержки посетителя в номере гостя после 23:00 или в случае, когда зарегистрированный гость приглашает в номер посетителя в ночное время (с 23:00 до 08:00 часов), данные лица должны быть оформлены на подселение в номер гостя. За такое подселение взимается оплата согласно утвержденному и действующему в ОАО «Гостиница Планета» прейскуранту в сумме, эквивалентной 15 долларам США по курсу Национального банка Республики Беларусь на день оплаты без предоставления завтрака.
37. В случае временного выезда из гостиницы проживающий гость, не заявивший об этом администратору и не внесший предоплату за время отсутствия в гостинице, теряет право на проживание.
38. Проживающие в гостинице должны бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы, соблюдать чистоту и порядок. В случае повреждения или утраты имущества гостиницы проживающий гость возмещает стоимость нанесенного ущерба в действующих ценах.
39. Смена постельного белья производится один раз в три дня в номерах категории 1-местный 1-комнатный (Single) и 2-местный 1-комнатный (Double / Twin), а в номерах категории люкс - ежедневно. Смена полотенец и туалетных принадлежностей производится ежедневно. По просьбе гостя, может быть произведена внеплановая замена белья и других принадлежностей.
40. Курение в номерах гостиницы **ЗАПРЕЩЕНО**. Поселяющийся в них гость согласен оплатить очистку номера и воздуха от запаха дыма в сумме, составляющей 3 (три) базовых величины.
41. Администрация гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами, а также при подозрении на его плохое самочувствие.
42. Гостиница вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания в случае

нарушения гостем порядка проживания, несвоевременной оплаты услуг гостиницы, причинения гостем материального ущерба гостинице.

43. При отсутствии гостя по месту проживания более суток (или по истечении 3 часов с момента наступления его расчетного часа), администрация гостиницы вправе создать комиссию и сделать описание имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет под свою ответственность. Прочее имущество находится в службе сервиса.
44. Возникающий шум при проведении ремонтных работ в гостинице либо за ее пределами, а также шум мероприятий на прилегающей к гостинице территории не является нарушением договора на оказание гостиничных услуг.
45. Гостиница не несет ответственность за работу городских служб и организаций (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения, происходящие строительные работы, а также ограничение передвижения, сопряженное с повышенными мерами безопасности на прилегающей территории во время проведения городских и республиканских мероприятий).
46. ОАО «Гостиница Планета» обеспечивает гостям следующие виды бесплатных услуг:
 - ✓ вызов "скорой помощи";
 - ✓ пользование медицинской аптечкой;
 - ✓ вызов такси;
 - ✓ доставка в номер корреспонденции по ее получении;
 - ✓ пользование сейфом;
 - ✓ побудка к определенному времени;
 - ✓ предоставление швейных принадлежностей, комплекта посуды и столовых приборов в номерах повышенной комфортности;
 - ✓ чистка обуви (производится гостем самостоятельно с применением предоставленных гостиницей технических средств); ✓ предоставление утюга и гладильной доски; ✓ предоставление детской кроватки.
47. По просьбе гостей администрация гостиницы предоставляет дополнительные услуги согласно перечню, утвержденному для гостиницы.
48. Оплата предоставляемых дополнительных услуг производится согласно утвержденным прейскурантам с обязательной выпиской счета. Предоставление дополнительных платных услуг без пожеланий со стороны гостей не допускается.
49. Проживающий в гостинице обязан:

- ✓ при выходе из номера закрыть краны, окна, выключить свет, радио, телевизор;
- ✓ соблюдать установленный в гостинице порядок проживания, соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и гостинице;
- ✓ **строго соблюдать правила пожарной безопасности;**
- ✓ возместить ущерб в случае утраты, повреждения или порчи имущества гостиницы. Оценка нанесенного ущерба производится на основании Акта составленного соответствующей комиссией гостиницы;
- ✓ нести ответственность за действия приглашенных им к себе в номер посетителей;
- ✓ исключать возможность возникновения в номере инфекции;
- ✓ своевременно и в полном объеме оплачивать все представленные гостиницей услуги, в том числе дополнительные, а также продукцию минибара.

50. В гостинице запрещается:

- ✓ оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им карту гостя и ключ от номера, выносить ключ от номера из гостиницы;
- ✓ хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, наркотические и радиоактивные вещества, ртуть, пиротехнические изделия и вещества, используемые для их изготовления;
- ✓ держать в номере животных (собак, кошек, птиц, рептилий и д.р.);
- ✓ курить, за исключением специально отведенных для этого мест;
- ✓ находиться в состоянии наркотического или токсикологического опьянения;
- ✓ пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в гостиничном номере;
- ✓ находиться в помещениях (лифтах), предназначенных только для служебного пользования сотрудниками гостиницы
- ✓ нарушать покой гостей, проживающих в соседних номерах.

51. Вынос вещей из гостиницы производится только на основании пропуска или карты гостя, выданных при заселении в гостиницу.

52. В случае обнаружения забытых вещей, администрация гостиницы принимает меры по возврату их владельцу. Если владелец не установлен, забытые вещи реализуются в установленном порядке, либо уничтожаются по истечении 6 (шести) месяцев с момента их обнаружения.

53. Гости, проживающие в гостинице, при нарушении настоящих Правил, подлежат выселению из гостиницы.

54. Книга замечаний и предложений находится у администратора гостиницы на ресепшн и выдается по требованию гостя.

55. В случае возникновения жалоб со стороны гостя, администрация принимает возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством.
56. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация и потребитель руководствуются действующим законодательством Республики Беларусь.
57. Гостиница 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.
58. Гость в полном объеме несет перед гостиницей материальную ответственность за любой ущерб, нанесенный на территории гостиницы третьим лицам, зданию, отделке или оборудованию, иному имуществу гостиницы по его установленной вине, а также по вине лиц, посетивших гостиницу по его приглашению, а также оплачивает штраф в виде неустойки и возмещает ущерб, нанесенный имуществу гостиницы за курение в неустановленных местах.
59. В случае нарушения гостиницей настоящих Правил защита прав Гостей осуществляется в порядке, установленном Законом Республики Беларусь «О защите прав потребителей».
60. 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.