

УТВЕРЖДЕНО

Приказ директора
ОАО «Гостиница Планета»
от 15.05.2023 58-од

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

**Глава 1
ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящие правила разработаны на основании:

Закона Республики Беларусь от 09.01.2002 № 90-3 «О защите прав потребителей»;

Закона Республики Беларусь от 11.11.2021 № 129-3 «О туризме»;

Закона Республики Беларусь от 04.01.2010 № 105-3 «О правовом положении иностранных граждан и лиц без гражданства в Республике Беларусь»;

Указа Президента Республики Беларусь от 9 января 2017 г. № 8 «Об установлении безвизового порядка въезда и выезда иностранных граждан»;

Правил гостиничного обслуживания в Республике Беларусь, утвержденных постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 07.04.2006 № 471 «Об утверждении Правил гостиничного обслуживания в Республике Беларусь»;

Правил проживания в гостиницах Республики Беларусь, утвержденных постановлением Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь 17.05.2006 № 23 «Об утверждении Правил проживания в гостиницах Республики Беларусь»;

Правил пребывания иностранных граждан и лиц без гражданства в Республике Беларусь, утвержденных постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 20.01.2006 № 73 «Об утверждении Правил пребывания иностранных граждан и лиц без гражданства в Республике Беларусь»;

Глобального этического кодекса туризма, принятого резолюцией Генеральной Ассамблеи ООН 21.12.2001;

СТБ 2577-2020 «Услуги гостиниц и аналогичных средств размещения. Общие требования и классификация» с 01.09.2021;

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

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

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.

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

Глава 2

ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ГОСТЕЙ И ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ

6. Гостиница предназначена для временного проживания граждан на срок, согласованный с администрацией гостиницы. По истечении согласованного срока проживающий обязан освободить номер по требованию администрации.

7. Режим работы ОАО «Гостиница Планета» - круглосуточный.

8. Предоставление услуг гостю осуществляется на основании публичного договора (далее - договор), который считается заключенным с момента, когда гость принимает условия, предложенные гостиницей.

9. Договор на предоставление гостиничного обслуживания заключается при предъявлении гостем паспорта. При отсутствии паспорта по уважительной причине, предъявляется иной документ, подтверждающий личность: вид на жительство в Республике Беларусь, удостоверение беженца, справка установленной формы, выдаваемая в случае утраты гражданином паспорта (в соответствии с Указом Президента Республики Беларусь от 03.06.2008 г. № 294 «О документировании населения Республики Беларусь», Правилами гостиничного обслуживания в Республике Беларусь), 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: фамилия 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.

10. 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 регистрации, уточнить состояние своего счета (и при наличии задолженности погасить ее), сдать ключ.

11. Заселение в гостиницу производится с 14:00 часов, выезд до 12:00 часов по местному времени.

12. 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 при размещении с 06:00 до 23:00 часов).

13. 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.

14. При заселении в гостиницу до расчетного часа с:
06:00 до 12:00 часов оплата за проживание взимается за 0,5 суток (половину суток);
00:00 до 05:59 часов оплата за проживание взимается за 1 (одни) сутки;
поздний выезд до 23:00 часов оплата за проживание взимается за 0,5 суток (половину суток).
15. 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.
16. При проживании в гостинице менее суток плата за номер взимается за полные сутки, независимо от расчетного часа (исключение тариф "DAY TIME RATE")
17. Дети до 3 лет размещаются в номере любой категории совместно с родителями (опекунами) или родственниками без дополнительной оплаты с предоставлением детской кровати.
18. 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, согласно действующему прейскуранту.
19. При предоставлении гостю отдельного дополнительного места в номере оплата взимается в размере, согласно действующему прейскуранту.
20. Гость имеет право снять двухместный номер с одноместным проживанием с оплатой по тарифу двухместного номера согласно действующему прейскуранту.
21. При бронировании, размещении или при свободном поселении гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией гостиницы.
22. Администрация гостиницы имеет право принимать заявки на бронирование номеров от организаций, предприятий и частных лиц по электронной почте отдела бронирования и на стойке регистрации гостиницы, а также через форму бронирования на сайте гостиницы и других он-лайн ресурсов.
23. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется.
24. 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).
25. Бронь на номер предоставляется с 14:00 часов и до 12:00 часов следующего дня, т.е. расчетного часа.
26. С целью достижения максимальной загрузки номерного фонда по решению начальника отдела продаж, приема и размещения (далее ОППиР) допускается бронирование номеров ведущими специалистами гостиницы сверх

имеющегося на момент бронирования количества свободных номеров требуемой категории с последующим размещением в порядке, установленном пунктом 27 настоящих Правил.

27. 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).

28. 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, по согласованию с начальником ОППиР.

29. 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 и действующим тарифам, по которым была сделана бронь.

30. Размещение гостя в забронированном номере до расчетного часа заезда допускается только по предварительному согласованию с ведущим специалистом ОППиР гостиницы либо со старшим администратором с уведомлением начальника ОППиР.

31. Оплата 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.

32. Заселение 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.

33. В случае выезда из гостиницы на срок 12 часов и более (временный выезд) гость сообщает об этом администратору гостиницы 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.

34. В случае задержки гостя в номере (сделавшего бронь самостоятельно или заселившегося «от стойки», 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.

35. 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.

36. При выезде по истечении более 12 часов после расчетного часа оплата производится как за полные сутки.

37. 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.

38. Ключ от номера гостю выдается на основании карты гостя, которая выдается при заселении.

39. При выходе из гостиницы гость обязан сдавать ключ администратору гостиницы на стойке регистрации.

40. По просьбе проживающих, с согласия администрации, допускается нахождение посторонних лиц в номере с 08:00 до 23:00 часов; для этого проживающему гостю необходимо уведомить администратора гостиницы на стойке регистрации и предоставить документ, удостоверяющий личность приглашенного лица.

41. 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 действующему прейскуранту без предоставления завтрака.

42. 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.

43. 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 ценах, согласно действующему прейскуранту.

44. 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.

45. Курение в номерах гостиницы **ЗАПРЕЩЕНО**. При обнаружении признаков курения в номере, с гостя взыскивается оплата за очистку номера и воздуха от запаха дыма в сумме, составляющей 3 (три) базовых величины.

46. 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.

47. 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.

48. 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 опись имущества, находящегося в номере. Имущество перемещается в камеру хранения на сроки и условия, действующие в гостинице.

49. 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.

50. 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).

51. ОАО «Гостиница Планета» обеспечивает гостям следующие виды бесплатных услуг:

- ✓ вызов "скорой помощи";
- ✓ камера хранения;
- ✓ размещение автомобиля на гостевой стоянке;
- ✓ вызов такси;
- ✓ доставка в номер корреспонденции при ее получении;
- ✓ пользование сейфом в номерах повышенной комфортности;
- ✓ пользование утюгом с гладильной доской в бытовой комнате;
- ✓ побудка к определенному времени;
- ✓ предоставление комплекта посуды и столовых приборов в номерах повышенной комфортности;
- ✓ чистка обуви (производится гостем самостоятельно с применением предоставленных гостиницей технических средств);
- ✓ предоставление детской кроватки;
- ✓ доступ в интернет с помощью WI-Fi.

52. По просьбе гостей администрация гостиницы предоставляет дополнительные услуги согласно перечню, утвержденному для гостиницы.

53. Оплата предоставляемых дополнительных услуг производится согласно утвержденным прейскурантам с обязательной выпиской счета. Предоставление дополнительных платных услуг без пожеланий со стороны гостей не допускается.

54. Проживающий гость в гостинице обязан:

✓ при выходе из номера закрыть краны, окна, выключить свет, телевизор, отключить от электропитания зарядные устройства (от телефонов, планшетов и другого электронного оборудования);

✓ 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;

✓ своевременно и в полном объеме оплачивать все представленные гостиницей услуги, в том числе дополнительные.

55. 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.

56. В случае обнаружения забытых вещей, администрация гостиницы принимает меры по возврату их владельцу. Если владелец не установлен, забытые вещи помещаются в камеру хранения на сроки и условия, действующие в гостинице.

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

58. Книга замечаний и предложений находится у администратора гостиницы на стойке регистрации и выдается по требованию гостя.

59. В случае возникновения жалоб со стороны гостя, администрация принимает возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством.

60. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация

и гость руководствуются действующим законодательством Республики Беларусь.

61. Гость несет материальную ответственность в полном объеме за любой ущерб, нанесенный им на территории гостиницы зданию, отделке или оборудованию, иному имуществу гостиницы, а также имуществу третьих лиц, в случае установления его вины, а также в случае установления вины лиц, посетивших гостиницу по его приглашению. Возмещение материального ущерба производится гостем добровольно или по решению уполномоченного государственного органа.

62. Курение в местах общего пользования гостиницы (холлах, лифтах, лестничных проёмах, на территории лобби-бара и в залах ресторанов) категорически запрещено. В случае обнаружения фактов курения в местах общего пользования гостиницы, гость оплачивает очистку воздуха от запаха дыма в сумме, составляющей 3 (три) базовых величины.

63. В случае нарушения гостиницей настоящих Правил защита прав гостей осуществляется в порядке, установленном Законом Республики Беларусь от 09.01.2002 № 90-З «О защите прав потребителей».

64. 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.