

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила гостиничного обслуживания и проживания в гостинице (далее – Правила) регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг между Исполнителем и Гостем (потребителем), призваны проинформировать Гостя и Исполнителя об их взаимных правах и обязанностях, и разработаны в соответствии со следующими нормативными правовыми актами и документами:

Законом Республики Беларусь от 09.01.2002 № 90-3 «О защите прав потребителей»;
Законом Республики Беларусь от 25.11.1999 № 326-3 «О туризме»;
Правилами гостиничного обслуживания в Республике Беларусь, утвержденными постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 07.04.2006 № 471;
Правилами проживания в гостиницах Республики Беларусь, утвержденными постановлением Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь от 17.05.2006 № 23;
Государственный стандарт Республики Беларусь СТБ 2577-2020 «Услуги гостиниц и аналогичных средств размещения. Общие требования и классификация»;
Правилами пребывания иностранных граждан и лиц без гражданства в Республике Беларусь, утвержденными постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 20.01.2006 № 73.

1.2. Для целей настоящих Правил используются следующие основные термины:

Исполнитель – ООО «Бремино групп» – юридическое лицо, осуществляющее гостиничное обслуживание;

Гостиница – гостиница с местом нахождения по адресу: Витебская область, Оршанский район, г.п.Болбасово, ул.Заводская, 11, отвечающая установленным требованиям технических нормативных правовых актов, в которой осуществляется гостиничное обслуживание – структурное подразделение ООО «Бремино групп»;

гостиничное обслуживание – услуги, оказываемые Исполнителем по предоставлению номеров для временного проживания физических лиц, а также дополнительные услуги;

дополнительные услуги (далее – услуги) – услуги связи, бытовые и другие услуги, оказываемые Исполнителем на возмездной и (или) безвозмездной основе в соответствии с законодательством;

Гость (потребитель) – физическое лицо и (или) юридическое лицо, имеющее намерение заказать, либо заказывающее и использующее гостиничные услуги;

документы, удостоверяющие личность:

для граждан Республики Беларусь – паспорт гражданина Республики Беларусь;

для иностранных граждан и лиц без гражданства, постоянно проживающих на территории Республики Беларусь – вид на жительство в Республике Беларусь;

для иностранных граждан и лиц без гражданства, временно находящихся на территории Республики Беларусь – национальный паспорт или документ, его заменяющий;

для беженцев на территории Республики Беларусь – удостоверение беженца;

1.3. Настоящие Правила, Правила гостиничного обслуживания в Республике Беларусь, книга замечаний и предложений, книга проверок, перечень услуг, прейскурант на услуги, информация о наименовании, месте нахождения, номере телефона, государственной регистрации Исполнителя, информация о форме и порядке оплаты услуг, о хранении вещей, информация о работе, размещенных в Гостинице объектов питания, о работе партнеров Гостиницы, оказывающих дополнительные услуги, о туристском потенциале Республики Беларусь находятся в помещении, предназначенном для оформления проживания гостей (рецепции), в удобном для обозрения месте.

1.4. Настоящие Правила, а также правила пожарной безопасности и информация об оказываемых Исполнителем услугах, ценах на них находятся в каждом гостиничном номере.

1.5. Услуги, оказываемые на возмездной основе, предоставляются Исполнителем только с согласия Гостя. Запрещается обуславливать выполнение одних услуг обязательным оказанием других.

1.6. Настоящие правила размещаются на официальном сайте Исполнителя <https://www.bremino-sez.by>

2. БРОНИРОВАНИЕ НОМЕРОВ

2.1. Бронирование номеров в Гостинице производится при наличии свободных номеров по личному визиту Гостя или лиц, заказывающих для Гостя услуги Исполнителя, а также по предварительным заявкам (почтовая, телефонная, электронная и факсимильная связь).

2.2. Заявки принимаются круглосуточно.

2.3. Подтверждение (либо отказ) письменных заявок и заявок, сделанных через Интернет, осуществляется в течение 24 часов с момента получения работниками Гостиницы заявки с выставлением счета на предоплату. Номер считается забронированным с момента внесения суммы предоплаты. О результатах бронирования сообщается тем же способом, каким была сделана заявка. Бронирование по телефону происходит в режиме реального времени.

2.4. Плата за предварительное бронирование не взимается.

2.5. В заявке на бронирование номеров в Гостинице обязательно указание следующей информации: количество клиентов, ФИО клиентов, их паспортные данные и гражданство, дата заезда, количество дней пребывания (период), количество и категория бронируемых гостиничных номеров, перечень дополнительных услуг.

2.6. Срок действия брони заканчивается в 19 часов дня заезда, если в заявке на бронирование не указано другое время.

2.7. Допускается бронирование сверх имеющегося на момент бронирования количества свободных номеров требуемой категории с последующим размещением согласно п.п. 4.11, 4.12.

2.8. В случае аннуляции заявки при гарантированном бронировании не менее чем за 7 (семь) календарных дней до заезда Гостя, а также в случае не заезда (при отсутствии аннуляции) Исполнитель обязуется осуществить возврат денежных средств в полном размере в течение 15 (пятнадцати) банковских дней.

2.9. В случае аннуляции заявки при гарантированном бронировании менее чем за 12 часов до заезда Гостя, а также в случае не заезда (при отсутствии аннуляции) Исполнитель оставляет за собой выставить Гостю счет для оплаты суточной стоимости забронированного номера (простой).

3. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

3.1. Оформление Гостей, прибывающих в Гостиницу и выбывающих из нее, осуществляется круглосуточно.

3.2. Предоставление услуг Гостю осуществляется на основании публичного договора, который считается заключенным, когда одна сторона (Гость) принимает условия, предложенные другой стороной (Исполнителем), либо договора, заключенного в письменной форме.

3.3. Оформление проживания в Гостинице осуществляется при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность, а при его отсутствии – военного билета для военнослужащих срочной службы, справки установленной формы, выдаваемой в случае утраты гражданином документа, удостоверяющего личность, а для иностранных граждан – также при наличии визы на право въезда в Республику Беларусь и Миграционной карты (за исключением иностранных граждан из государств с безвизовым порядком въезда в Республику Беларусь), справка об обращении с ходатайством о предоставлении статуса беженца, дополнительной защиты или убежища в Республике Беларусь, свидетельство о регистрации ходатайства о предоставлении статуса беженца, дополнительной защиты или убежища в Республике Беларусь, свидетельство о предоставлении дополнительной защиты в Республике Беларусь. Размещение несовершеннолетних детей производится при предъявлении свидетельства о рождении или паспорта несовершеннолетнего, а также документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц). Исполнитель выдает Гостю документ, подтверждающий заключение договора на предоставление услуг (Регистрационную карту), содержащий следующую информацию: Фамилию и имя Гостя; № гостиничного номера; цену номера, срок проживания в Гостинице. Поселяющийся ставит свою подпись на «Регистрационной карте», подтверждая тем самым правильность и точность указанных данных.

3.4. Публичный договор, заключенный между Исполнителем и Гостем, заканчивается в расчетный час дня, выезда из Гостиницы (при отсутствии позднего выезда), а по оплате – до окончательного расчета за оказанные услуги.

3.5. Гость, желающий продлить проживание по истечении согласованного срока, должен сообщить об этом не позднее, чем за 2 часа до окончания проживания. Продление проживания осуществляется при наличии возможности.

Лица, поселяющиеся в гостиницу по предварительной брони, подтвержденной Исполнителем, имеют приоритетное право поселения перед лицами, желающими продлить проживание в Гостинице по истечении согласованного срока проживания.

3.6. Нарушение одной из сторон условий договора дает право другой стороне прекратить действие договора, уведомив об этом сторону, нарушившую условия договора, и потребовать возмещение убытков, причиненных нарушением условий договора.

4. РЕЖИМ ПОСЕЛЕНИЯ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ ЗА ПРОЖИВАНИЕ

4.1. Единый расчетный час в Гостинице установлен в 12 час. 00 мин. по местному времени.

4.2. При проживании Гостей не более суток плата взимается за сутки.

4.3. Размещение Гостей (заезд) производится не ранее 14 час. 00 мин. по местному времени, если не было предусмотрено иное.

4.4. При наличии свободных и готовых к заселению номеров возможно раннее заселение (с 6-00 до 14-00) и поздний выезд (до 14-00) без дополнительной платы.

4.5. При предоставлении Гостю гарантии раннего заселения (в период с 6-00 часов до 14-00 часов) производится оплата в размере 50% суточной стоимости номера.

4.6. При заезде гостя без предварительного бронирования:

в случае заселения Гостя в период с 14 час. 00 мин. до 23 час. 59 мин. и выезде до 12 час. 00 мин. следующих суток, оплата взимается в размере 100% стоимости суточного проживания;

в случае заселения Гостя в период с 00 час. 00 мин. и выезде до 12 час. 00 мин. дня заселения оплата взимается в размере 50% стоимости суточного проживания.

4.7. В случае задержки Гостя в номере после расчетного часа на срок до 12 часов производится оплата в размере 50% суточной стоимости номера.

4.8. Оплата за проживание в Гостинице взимается в белорусских рублях посуточно или в полном объеме на условиях предварительной оплаты за весь срок проживания по действующему прейскуранту.

Оплата за проживание и гостиничное обслуживание производится за наличный и (или) безналичный расчет, в т.ч. платежными картами банка.

При оплате за проживание и гостиничное обслуживание по безналичному расчету – Исполнитель формирует счет-фактуру для оплаты, которая передается Гостю любым доступным способом (в т.ч. посредством электронной почты и т.д.) в течение суток после получения письменной заявки и гарантийного письма (не учитывая выходные, государственные праздники и праздничные дни). Сумма денежных средств, указанная в счете-фактуре, должна поступить на расчетный счет Исполнителя не позднее, чем за сутки до заезда Гостя (если договором возмездного оказания гостиничных услуг не предусмотрены иные условия оплаты). В течение трёх банковских дней после выезда из Гостиницы, Гостю (юридическому лицу) отправляется по почте и (или) любым доступным способом оригинал счёта- фактуры, акта об оказании услуг.

4.9. Исполнитель предоставляет льготы при оказании услуг тем категориям граждан, которым такие льготы предусмотрены законами и иными правовыми актами Республики Беларусь.

4.10. Гость обязан произвести окончательный расчет за оказанные ему услуги при выселении, при этом Гостю выдается акт сдачи приемки выполненных работ и кассовый чек.

4.11. Дети в возрасте от 8 лет размещаются в номере совместно с родителями (опекунами) или родственниками без дополнительной платы (с завтраком), в этом случае дополнительная кровать не предоставляется (за исключением детской кроватки для детей до 3 лет). При размещении на дополнительной кровати с Гостя взимается плата в размере согласно прейскуранту на услуги.

4.12. При наличии в Гостинице свободных мест Гость вправе занимать номер любой категории при условии полной оплаты всех мест (в случае установления цены за место). В случае полной оплаты двухместного номера любой категории по форме Гостя может осуществляться подселение одного человека с его предварительным оформлением согласно настоящих Правил. В случае оплаты Гостем одного места в двухместном номере, администратор вправе подселить к Гостю, еще одного Гостя.

5. ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

5.1. Все проживающие в Гостинице пользуются равными правами и должны соблюдать настоящие Правила, правила пожарной безопасности, а также выполнять следующие:

уходя из номера, выключать осветительные приборы, телевизор, закрывать водозаборные краны, окна, входную дверь и сдать ключ от номера. Ключ от номера выдается по предъявлению документа, подтверждающего проживание в Гостинице;

не шуметь и не нарушать отдых других гостей;

бережно относиться к имуществу и оборудованию Исполнителя. В случае повреждения или утраты имущества Исполнителя, причиной которого является небрежное пользование, проживающий возмещает стоимость нанесенного ущерба в действующих на момент проживания ценах;

по истечении установленного срока проживания освободить номер;

при выселении из Гостиницы произвести окончательный расчет за оказанные услуги.

пользоваться электронагревательными приборами;

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

курить и распивать спиртные напитки в номере, если возражают другие совместно проживающие в номере граждане;

оставлять в номере в свое отсутствие лиц, незарегистрированных в установленном порядке, передавать им документ, подтверждающий проживание в Гостинице и ключ от номера;

хранить в номере объемные вещи, легковоспламеняющиеся взрывчатые вещества и предметы;

выбрасывать с балкона номера вещи (бутылки, окурки и т.д.);

включать звукопроизводящую аппаратуру с громкостью, превосходящей слышимость в пределах номера;

без разрешения администрации держать в номере животных, птиц, насекомых и т.п.

5.3. В случае выезда из Гостиницы на срок 12 часов и более (временный выезд) Гость сообщает об этом администратору и вносит оплату за период отсутствия. Гость, который не заявил о временном выезде и не оплатил за все время отсутствия, теряет право на продление проживания в Гостинице с момента выезда.

5.4. Посторонние лица могут находиться в номере только по приглашению проживающего Гостя с 7 час. 00 мин. до 23 час. 00 мин. с ведома администратора. Проживающие в Гостинице несут ответственность за своевременный уход приглашенных и соблюдение ими правил проживания в Гостинице. При нахождении приглашенного в номере после 23 часов должно быть оформлено его проживание в Гостинице согласно настоящим Правилам.

6. ОБСЛУЖИВАНИЕ ГОСТЕЙ

6.1. Гостям предоставляются следующие услуги без дополнительной оплаты: ежедневная уборка номера; доставка гостевой корреспонденции в номер; предоставление туристской информации, вызов врача, скорой медицинской помощи; пользование аптечкой с набором медикаментов первой необходимости; побудка в определенное время; предоставление дополнительных подушки и одеяла; предоставление дополнительной кровати для детей до 3-х лет; предоставление гладильной доски и утюга; вызов такси.

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

6.3. Гостям, проживающим в Гостинице, гарантируется сохранность личных вещей, находящихся в номере, исключая драгоценности, ценные бумаги и деньги.

6.4. В случае обнаружения пропажи личных вещей из номера, Гость обязан немедленно сообщить об этом администратору для принятия необходимых мер. В противном случае Исполнитель освобождается от ответственности за несохранность вещей.

6.5. Обнаруженные забытые вещи регистрируются в специальном журнале и хранятся у Исполнителя. Исполнитель принимает меры по возврату их владельцу. По истечении шести месяцев забытые и невостребованные Гостями вещи списываются по акту.

6.6. Книга замечаний и предложений находятся в помещении, предназначенном для оформления проживания гостей (рецепции), и выдается Гостям по первому требованию.

7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ И ГОСТЯ

7.1. При обнаружении недостатков услуг Гость вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков либо равноценной замены услуг.

7.2. Исполнитель должен устранить недостатки услуг при предъявлении Гостем соответствующего требования.

7.3. В случае, если Исполнитель не устранил недостатки, Гость вправе расторгнуть публичный договор, оплатив фактически оказанные ему услуги. В случае досрочного расторжения договора и предварительной оплаты услуг Исполнитель обязан возратить Гостю денежные средства в размере стоимости невостребованных услуг в установленном порядке.

7.4. Гость вправе вести себя в соответствии с настоящими Правилами, а серьезное или повторяющееся нарушение настоящих Правил дает Исполнителю право прекратить действие договора немедленно, предварительно уведомив об этом Гостя. При выселении Гость обязан оплатить фактически оказанные ему услуги.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСТИНИЦЫ И ГОСТЯ

8.1. Исполнитель несет ответственность за вред, причиненный жизни или здоровью Гостя вследствие недостатков при оказании услуг на территории Гостиницы в соответствии с законодательством.

8.2. Гость несет перед Исполнителем материальную ответственность за любой ущерб, нанесенный на территории Гостиницы лицам, зданию, отделке, оборудованию и (или) иному имуществу, по его установленной вине и возмещает ущерб, оформленный актом Исполнителю в полном объеме.

Исполнитель не несёт ответственность перед Гостем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной сотовой связи и /или доступа к сети интернет и /или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля Исполнителя.

8.3. В случае нарушения Исполнителем Правил, защита прав Гостей осуществляется в порядке, установленном Законом Республики Беларусь «О защите прав потребителей».

8.4. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящими Правилами, Исполнитель и Гость руководствуются законодательством Республики Беларусь.

8.5. Контроль за выполнение Правил осуществляется местными исполнительными и распорядительными органами в установленном порядке в пределах их компетенции.