

**ПРАВИЛА ГОСТИНИЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И ПРОЖИВАНИЯ  
В ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОМ КОМПЛЕКСЕ «СЯБРЫ»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг в гостинично-ресторанном комплексе «Сябры» и разработаны в соответствии со следующими нормативными и правовыми актами и документами:

Закон Республики Беларусь от 25.11.1999 г. № 326-З «О туризме» (в редакции Законов Республики Беларусь от 09.01.2007г. и 16.06.2010г.);

Закон Республики Беларусь от 09.01.2002 г. № 90-З «О защите прав потребителей» (в редакции Закона Республики Беларусь от 08.07.2008г.);

Правила гостиничного обслуживания в Республике Беларусь (утверждены Постановлением Совета Министров Республики Беларусь 07.04.2006, № 471) с изменениями и дополнениями;

Правила проживания в гостиницах Республики Беларусь (утверждены Постановлением Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь 17.05.2006г., № 23 в редакции Постановления от 10.12.2008г. № 25).

1.2. В настоящих Правилах используются следующие основные термины:

- Бронирование - предварительный заказ номеров в гостинице Гостем (Заказчиком). Исполнитель обязуется предоставить Гостю (Заказчику) имеющийся в наличии номер соответствующей категории; возможность забронировать конкретный номер, принадлежащий данной категории, предоставляется Исполнителем при наличии возможности;
- Гостиница - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг и имеющий наименование гостинично-ресторанный комплекс «Сябры», расположенный по адресу: Минский район, Папернянский с/с, аг. Семково, ул. Садовая, 95;
- Гостиничные услуги – комплекс услуг по предоставлению номеров для временного проживания в гостинице физических лиц на согласованный срок, а также дополнительные услуги, перечень которых определяется Исполнителем и доводится до сведения Гостя в соответствии с требованиями действующего законодательства;
- Дополнительные услуги - услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания в гостинице;
- Заказчик – физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором возмездного оказания (далее – Договор) в пользу Гостя;
- Исполнитель – обособленное структурное подразделение Совместного закрытого акционерного общества «ЭНЕРГО-ОИЛ» - Филиал «Сябры» СЗАО «ЭНЕРГО-ОИЛ», расположенное по адресу: Минский район, Папернянский с/с, аг. Семково, ул. Садовая, д. 95, административно-бытовой корпус, ком. 1
- Гость – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести или заказывающий, приобретающий (как самостоятельно, так и через Заказчика) и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
- Местное время – время в месторасположении гостиницы;

- Номер – помещение в гостинице, предназначенное для временного проживания и соответствующее параметрам, установленным Исполнителем для каждой отдельной категории номеров;
- Прейскуранты – внутренние локальные нормативные акты Исполнителя, утвержденные директором Филиала «Сябры» СЗАО «ЭНЕРГО-ОИЛ», в которых устанавливаются:
  - категории номеров и их стоимость;
  - стоимость предоставления дополнительного места в номере;
  - перечень имущества гостиницы и его стоимость, подлежащая возмещению Гостем в случае утраты или повреждения имущества гостиницы гостем;
  - перечень и стоимость дополнительных услуг Исполнителя.

Прейскуранты размещены в месте, предназначенном для оформления временного проживания Гостей (в информационной папке) на рецепции в структурном подразделении, занимающемся бронированием и заселением Гостей (далее – рецепция), а также на других ресурсах/носителях Исполнителя. Прейскуранты с дополнительными услугами, предоставляемыми в номере, также размещены в каждом номере.

- Расчетный час – время, установленное Исполнителем для заезда и выезда Гостей;
- Стоимость номера – тариф на проживание, определяемый как стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, включенных в стоимость проживания, утвержденный Исполнителем за сутки;
- Сутки - промежуток времени, начиная с расчетного часа заезда и заканчивая расчетным часом выезда дня, следующего за днем заезда Гостя, а также каждые последующие 24 (двадцать четыре) часа до расчетного часа выезда в дату выезда Гостя.

## **2. Информация об услугах**

2.1. Исполнитель обеспечивает круглосуточное заселение/выселение Гостей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

Режим работы ресторана и других объектов обслуживания гостинично-ресторанного комплекса установлен отдельно и доведен до сведения Гостя в установленном действующим законодательством порядке. Также информацию о режиме работы ресторана Гость может получить на рецепции.

2.2. В месте, предназначенном для оформления проживания Гостей, в удобном для обозрения месте размещаются:

- информация о наименовании, месте нахождения, номере телефона, государственной регистрации Исполнителя;
- настоящие Правила;
- перечень оказываемых услуг и действующие Прейскуранты;
- информация о работе размещенных в гостинице объектов общественного питания, бытового обслуживания и иных объектов, оказывающих дополнительные услуги гостям;
- книга замечаний и предложений;
- сведения об органе по защите прав потребителей.

Указанная информация доводится до сведения потребителей на русском языке и дополнительно, по усмотрению Исполнителя, на других языках.

## **3. Бронирование номеров**

3.1. Бронирование номеров в гостинице осуществляется Исполнителем при наличии свободных номеров путем принятия заявки на бронирование (далее заявка) от Гостя или Заказчика посредством почтовой, телефонной, электронной, факсимильной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит непосредственно от Гостя или Заказчика, на основании договора, заключенного в письменной форме, а также же через онлайн-каналы бронирования (Booking.com, сайт Исполнителя - siabry.by).

Форма заявки устанавливается Исполнителем и размещается на сайте Исполнителя (в договоре с Заказчиком может быть установлена своя форма заявки для каждого Заказчика).

3.2. Исполнитель направляет в течение 24 часов с момента получения заявки подтверждение о возможности оказания гостиничных услуг путем выставления счета на оплату либо информирует об отсутствии номеров.

3.3. Бронирование считается действительным с момента оплаты счета Гостем (Заказчиком) (авансовый платеж, интернет-платеж с использованием АИС «Расчет», WebPay). Исполнитель гарантирует ожидание Гостя до расчетного часа выезда дня, следующего за днем запланированного заезда. При размещении Гостя предоплата засчитывается в качестве оплаты первых суток проживания в номере.

3.4. Гость (Заказчик) вправе аннулировать заявку без применения к нему каких-либо санкций до 14:00 часов по местному времени дня накануне запланированного заезда, если иной срок не доведен до сведения Гостя (Заказчика) в момент бронирования, либо предусмотрен договором.

3.4.1. Аннулирование Гостем заявки на три и более гостиничных номера без применения к нему каких-либо санкций осуществляется в срок не позднее, чем за трое суток до момента заезда.

Аннулирование заявки (отказ от бронирования номера) в гостинице осуществляется Исполнителем путем принятия отказа от бронирования номера от Гостя или Заказчика посредством: письменного уведомления на электронную почту Исполнителя [zakaz@siabry.by](mailto:zakaz@siabry.by), факс + 375 17 503 14 90, лично с заявлением к представителю Исполнителя (администратору). Форма аннулирования заявки - произвольная. При направлении уведомления, обязательным условием является указание банковских реквизитов получателя денежных средств. Денежные средства будут возвращены на счет, указанный в уведомлении на возврат. В случае возврата денежных средств, поступивших на расчетный счет Исполнителя через банковскую карту, денежные средства возвращаются на карт-счет, с которого была произведена оплата. По договоренности денежные средства могут быть возвращены Заказчику наличными денежными средствами (белорусскими рублями).

3.5. В случае несвоевременного отказа от бронирования согласно п. 3.4 и 3.4.1., опоздания или незаезда гостя, с него или с Заказчика взимается оплата за фактический простой номера, но не более стоимости номера за одни сутки проживания. Несвоевременным отказом от бронирования признается отказ, полученный Исполнителем после 14:00 по местному времени дня накануне запланированного заезда.

Незаездом признается неприбытие Гостя в место (рецепция), предназначенное для оформления временного проживания Гостей, до расчетного часа выезда дня, следующего за днем запланированного заезда.

Опозданием Гостя признается его заезд после расчетного часа заезда дня, следующего за днем запланированного заезда. При опоздании более, чем на 24 (двадцать четыре) часа, бронирование аннулируется, а с Гостя (Заказчика) взимается плата за фактический простой номера, но не более стоимости номера за одни сутки проживания.

Оплата фактического простоя номера осуществляется путем удержания денежных средств из перечисленной ранее суммы предоплаты.

В случае досрочного выезда Гостя из гостиницы, Гость (Заказчик) обязан предупредить Исполнителя об изменении сроков проживания за 24 часа до выезда из гостиницы. В случае если аннуляция бронирования не произошла за 24 часа до выезда, с Гостя (Заказчика) подлежит взысканию аннуляционный сбор в размере 20% суточной стоимости проживания в номере, который удерживается из перечисленной суммы предоплаты.

#### **4. Порядок оформления проживания в гостинице**

4.1. Предоставление услуг Гостю осуществляется на основании публичного договора, который считается заключенным, когда Гость принимает условия, предложенные Исполнителем, либо договора, заключаемого в письменной форме.

4.2. При заселении в гостиницу Гость должен предъявить документ, удостоверяющий его личность, оформленный в установленном порядке и подтверждающий личность Гостя:

- паспорт гражданина Республики Беларусь, удостоверяющий личность гражданина Республики Беларусь;
- паспорт, удостоверяющий личность гражданина Республики Беларусь за пределами Республики Беларусь, - для лица, постоянно проживающего за пределами Республики Беларусь;
- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный и признанный в соответствии с международным договором Республики Беларусь в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина.

При отсутствии документов, указанных выше, при предоставлении одного из следующих документов:

- свидетельство о рождении – для лица, не достигшего 16-летнего возраста;
- военный билет;
- справка, подтверждающая личность гражданина, выдаваемая в случае утраты гражданином документа, удостоверяющего личность;
- справка об обращении с ходатайством о предоставлении статуса беженца или дополнительной защиты в Республике Беларусь;
- свидетельство о регистрации ходатайства о предоставлении статуса беженца или дополнительной защиты в Республике Беларусь;
- документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором Республики Беларусь в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- свидетельство о предоставлении дополнительной защиты в Республике Беларусь.

Иностранные гости должны иметь визу на право въезда в Республику Беларусь (визы других государств не признаются) и миграционную карту (за исключением иностранных граждан из государств с безвизовым порядком въезда в Республику Беларусь).

При отсутствии вышеуказанных документов Исполнитель вправе отказать в размещении.

Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами пребывания иностранных граждан и лиц без гражданства в Республике Беларусь, утвержденными постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 20.01.2006 № 73.

4.3. Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 16-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

4.4. При оформлении проживания гостиница выдает Гостю ключ от номера, при оплате наличными деньгами выдается также счет.

Вход в гостиничный номер контролируется сотрудниками гостиничной службы и (или) охраны.

4.5. Действие публичного договора заканчивается в 12-00 часов дня выезда из гостиницы (при отсутствии позднего выезда), а по оплате – до окончательного расчета за оказанные и потребленные услуги. При выезде Гость уточняет состояние своего счета, и при наличии задолженности погашает ее и сдает ключ.

4.6. Гость, желающий продлить срок действия публичного договора по истечении согласованного срока, должен сообщить об этом на рецепцию до окончания срока его действия. Продление срока действия публичного договора осуществляется при наличии возможности.

## **5. Режим размещения и порядок оплаты проживания.**

5.1. Исполнителем установлено следующее время для заезда и выезда Гостей:

- Расчетный час заезда – 14:00 часов по местному времени;
- Расчетный час выезда – 12:00 часов по местному времени.

5.2. При наличии свободных и готовых к заселению номеров возможно раннее заселение Гостей в период с 06:00 до 14:00 часов по местному времени и поздний выезд до 14:00 часов по местному времени без дополнительной оплаты (по решению начальника структурного подразделения, занимающегося бронированием и заселением Гостей, либо в случаях, если это предусмотрено локальными нормативными правовыми актами).

5.3. При подтвержденном в соответствии с заявкой раннем заселении Гостей (в период с 06:00 до 14:00 часов по местному времени) взимается оплата в размере 50% суточной стоимости номера (согласно стоимости номера, в котором гость планирует проживать).

5.4. При заселении Гостей в период с 00:00 до 06:00 часов, время выезда для них устанавливается в 12:00 часов дня текущих суток по местному времени, т.е. единый расчётный час, при этом оплата производится как за полные сутки.

5.5. В случае задержки Гостя в номере, сделавшего бронь самостоятельно или заселившегося «от стойки», а также проживающего по брони юридического лица или индивидуального предпринимателя, после расчетного часа на срок до 12 часов производится доплата самим Гостем в размере 50% суточной стоимости номера, в котором он проживал.

5.6. При заселении в гостиницу Гостей при наличии предварительного бронирования и без него, то есть при поселении «от стойки», и Гостей по заявкам Заказчиков, не гарантирующих оплату за оказанные гостиничные услуги, оплата за размещение взимается при оформлении проживания в полном объеме за весь заявленный срок проживания, а при продлении проживания - за весь новый предполагаемый срок проживания. При этом стоимость услуг определяется с учетом стоимости номеров, по которым было сделано подтверждение заявки на проживание.

5.7. Гость (Заказчик) оплачивает гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме в месте их получения. Окончательный расчет за оказанные услуги осуществляется гостем при выселении на рецепции.

5.8. Платежи на территории Республики Беларусь осуществляются в национальной валюте Республики Беларусь - белорусских рублях. Возможность расчетов в иностранной валюте предусматривается письменным договором.

5.9. Дети размещаются в номере любой категории совместно с родителями (опекунами) или родственниками с предоставлением дополнительного места согласно прейскуранту.

5.10. При заселении одного Гостя в номер любой категории взимается оплата в размере стоимости номера данной категории в соответствии с прейскурантом.

5.11. При изменении Гостем категории номера в сторону ее повышения доплата производится самим Гостем в размере разницы стоимости предоставляемого номера.

5.12. Продление срока пребывания Гостя в гостинице производится при наличии возможности. Оплата за продление проживания, не подтвержденного заявкой Заказчика, производится самим Гостем в полном размере.

5.13. 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 за все время отсутствия, теряет право на продление публичного договора с момента выезда.

5.14. Посторонние лица могут находиться в номере только по приглашению Гостей с ведома администратора с 07:00 до 23:00 часов, а с 23:00 до 07:00 часов - при условии оформления его проживания в гостинице с оплатой за место в номере согласно прейскуранту.

## **6. Порядок предоставления гостиничных услуг**

6.1. Качество предоставляемых гостиницей услуг соответствует установленным действующим законодательством Республики Беларусь требованиям. Исполнитель по просьбе Гостя без дополнительной оплаты обеспечивает следующие виды услуг:

- доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении;
- вызов скорой помощи, других специальных служб; пользование медицинской аптечкой;
- побудка к определенному времени.

Исполнитель также предоставляет Гостю без дополнительной оплаты следующие виды услуг, стоимость которых входит в стоимость номера, утвержденный соответствующим прейскурантом:

- вызов такси и организация транспортного обслуживания;
- хранение личного автомобиля на стоянке для хранения автомобилей Гостей;
- пользование всем оснащением номера согласно его категории;
- предоставление беспроводного доступа к сети Интернет (Wi-Fi);

6.2. Проживающие в гостинице Гости имеют право на пользование в установленном порядке всеми видами предоставляемых услуг, в том числе дополнительными услугами, согласно утвержденному

перечню и действующим Прейскурантам. Дополнительные услуги предоставляются Исполнителем только с согласия Гостя.

Расчеты за предоставленные Исполнителем дополнительные услуги осуществляются Гостем как наличными денежными средствами, так и по кредитным картам, как это предусмотрено в настоящих правилах для оплаты гостиничных услуг.

Исполнитель вправе в случае необходимости изменять порядок и место оказания дополнительных услуг, в том числе услуг общественного питания.

6.3. Гостям, проживающим в гостинице, гарантируется сохранность вещей, находящихся в номере, при условии соблюдения ими настоящих Правил.

6.4. Драгоценности, ценные бумаги и деньги подлежат хранению в индивидуальном мини-сейфе в номере. Исполнитель освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Гостя был невозможен либо стал возможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы.

6.5. В случае обнаружения пропажи вещей из номера или их повреждения, Гость обязан немедленно сообщить об этом сотруднику рецепции для принятия необходимых мер. В противном случае Исполнитель освобождается от ответственности за несохранность вещей.

6.6. Вещи, обнаруженные после расчетного часа выезда персоналом Исполнителя в номере, подлежащем высвобождению, и оплата за который закончилась (при этом Гость не известил рецепцию о продлении своего проживания в порядке и в сроки, установленные в настоящих Правилах), признаются забытыми и помещаются Исполнителем в место хранения гостиницы.

Исполнитель ставит в известность Гостя о забытых им вещах по предоставленным гостем Исполнителю контактными данным. Исполнитель может при наличии отдельного распоряжения Гостя и при условии предварительной оплаты Гостем расходов на доставку, произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному Гостем.

Обнаруженные забытые вещи хранятся в месте хранения в сроки и на условиях, действующих у Исполнителя. По истечении установленных сроков хранения забытые Гостем вещи считаются не востребованными и подлежат утилизации в соответствии с порядком, утвержденным Исполнителем.

6.7. Сотрудники гостиницы предоставляют Гостям необходимую справочную информацию о режиме работы служб гостиницы.

6.8. Книга замечаний и предложений по вопросам оказания гостиничных услуг находится на рецепции, книга замечаний и предложений по оказанию дополнительных услуг – в подразделениях гостиницы, оказывающих эти услуги, и выдается гостям по первому требованию.

## **7. Права и обязанности Исполнителя и Гостя**

7.1. Исполнитель обязан проинформировать Гостя о:

7.1.1. порядке проживания в гостинице и установленных настоящих Правилах обслуживания;

7.1.2. проведении ремонтных и других работ на территории гостиничного комплекса, которые могут доставить дискомфорт, могут повлиять на безопасность нахождения Гостя в гостинице с указанием времени начала и окончания указанных работ.

7.2. Все Гости, проживающие в гостинице, имеют одинаковые права и должны соблюдать настоящие Правила. Нарушение Гостем настоящих Правил дает Исполнителю право прекратить действие публичного договора немедленно, предварительно уведомив об этом гостя.

7.3. Гость имеет право:

- пользоваться всеми гостиничными услугами;

- получать полную и достоверную информацию о правилах проживания в гостинице, стоимости и перечне гостиничных услуг;

- обращаться к сотрудникам рецепции по вопросам качества оказываемых услуг.

7.4. Гость обязан:

- соблюдать порядок проживания в гостинице, предусмотренный настоящими Правилами и иными локальными нормативными документами исполнителя, а также законодательство Республики Беларусь в отношении заселения и проживания в гостинице;

- соблюдать правила пожарной безопасности;
- уважать права других Гостей и посетителей гостиничного комплекса, не шуметь и не нарушать отдых других Гостей;
- уходя из номера, закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы;
- бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы; в случае повреждения или утраты имущества возмещать стоимость нанесенного ущерба в действующих ценах;
- обеспечивать доступ в номер персонала гостиницы для производства ежедневной текущей уборки в соответствии со стандартами;
- освобождать номер по истечении оплаченного срока проживания.

#### 7.5. Гостю запрещается:

- в целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в номере гостиницы и в помещениях общего пользования личными электронагревательными приборами;
- распивать спиртные напитки и курить в номере самим и разрешать делать это своим Гостям;
- находиться в помещениях, предназначенных только для служебного пользования сотрудниками гостиницы;
- оставлять в номере в свое отсутствие лиц, не зарегистрированных в установленном порядке, передавать ключ;
- приносить в номер и хранить громоздкие вещи, взрывчатые, легковоспламеняющиеся, едкие, ядовитые и наркотические вещества и иные опасные материалы, предметы и т.д.;
- держать в номере животных, птиц, насекомых и т.п.

### **8. Ответственность Исполнителя и Гостя**

8.1. Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

8.2. Исполнитель в соответствии с законодательством Республики Беларусь несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Гостя на территории гостиничного комплекса вследствие недостатков при оказании услуг, за недостатки оказанных услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный Гостю нарушением его прав в порядке, установленном Законом Республики Беларусь «О защите прав потребителей».

Исполнитель не несет 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. Исполнитель вправе отказаться от договора в следующих случаях:

- а) если состояние здоровья Гостя угрожает безопасности самого Гостя или других лиц, что подтверждается медицинскими документами, а равно создает беспорядок и неустранимые неудобства для других лиц;
- б) если Гость отказывается оплатить гостиничные услуги в порядке и сроки, установленные договором;
- в) если Гость нарушает законодательство Республики Беларусь, в том числе настоящие Правила, создает угрозу жизни или здоровью других лиц;
- г) если в вещах (имуществе), находящихся при Госте, есть предметы или вещества, создающие (способные создать) угрозу жизни или здоровью других лиц;
- д) в случае совершения Гостем противоправных действий.

8.4. Гость в соответствии с законодательством Республики Беларусь:

- в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы возмещает ущерб Гостиницы в полном объеме (согласно утвержденному Исполнителем соответствующему прейскуранту), а также 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;
- оплачивает штраф в виде неустойки и возмещает ущерб, нанесенный имуществу гостиницы за курение в неустановленных местах;

- несет ответственность за иные нарушения, в том числе нарушения установленного паспортно-визового режима.

8.5. Нарушение Исполнителем или Гостем условий публичного договора дает право любой из сторон досрочно расторгнуть публичный договор, уведомив об этом сторону, нарушившую условия публичного договора, и потребовать возмещения убытков, причиненных нарушением условий публичного договора, до даты его расторжения и окончательного расчета.

8.6. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящими Правилами, Исполнитель и Гость (Заказчик) руководствуются действующим законодательством Республики Беларусь.