

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

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И ТЕРМИНЫ

- 1.1. Настоящие Правила регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг в гостинично-ресторанном комплексе «Сябры».
- 1.2. Гостиница - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг.
- 1.3. 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.
- 1.4. Дополнительные услуги - услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания в гостинице.
- 1.5. Гость – физическое лицо, заказывающее и/или использующее услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.
- 1.6. Исполнитель – Общество с ограниченной ответственностью «Сёмково клуб», расположенное по адресу: Минский район, Папернянский с/с, аг. Семково, ул. Садовая, д. 95.
- 1.7. Место и адрес оказания услуг: Республика Беларусь, Минский район, Папернянский с/с, аг. Семково, ул. Садовая, д. 95, гостинично-ресторанный комплекс «Сябры».

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 ресепшн.
- 2.2. В месте, предназначенном для оформления проживания Гостей, в удобном для обозрения месте (в информационной папке) 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;
 - информация о туристском потенциале Республики Беларусь (буклеты, брошюры, проспекты);
 - книга замечаний и предложений;
 - сведения об органе по защите прав потребителей.
- 2.3. Информация об оказываемых услугах, о порядке проживания в номерах, правилах противопожарной безопасности, размещается в каждом гостиничном номере, предназначенном для проживания.
- 2.4. Указанная информация доводится до сведения потребителей на русском языке и дополнительно, по усмотрению Исполнителя, на других языках.

3. БРОНИРОВАНИЕ НОМЕРОВ, АННУЛИРОВАНИЕ ЗАЯВКИ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

3.1. Бронирование номеров в гостинице осуществляется Исполнителем при наличии свободных номеров путем принятия заявки на бронирование (далее заявка) от Заказчика посредством почтовой, телефонной, электронной, факсимильной, через мессенджеры Viber, WhatsApp, Telegram и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит непосредственно от Заказчика, а также с помощью онлайн - бронирования на сайте Исполнителя - siabry.by., и непосредственно при личном обращении. Форма заявки онлайн - бронирования устанавливается Исполнителем и размещается на сайте Исполнителя.

3.2. В Гостинице применяется гарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Исполнитель ожидает Гостя до расчетного часа выезда дня, следующего за днем запланированного заезда, при условии внесения Гостем задатка (наличный платеж, перечисление денежных средств на расчетный счет, онлайн-платеж с использованием АИС «Расчет», через платежного агрегатора WebPay) в размере не менее стоимости номера за одни сутки проживания с целью обеспечения взимания оплаты в размере стоимости номера за его фактический простой в случае незаезда Гостя. При размещении Гостя сумма уплаченного задатка засчитывается в качестве оплаты проживания в номере согласно действующим тарифам.

Исполнитель в течение одного дня выставляет Гостю счет на внесение задатка, переданного любым путем из доступных способов связи Гостю, который он обязуется оплатить.

Бронирование считается подтвержденным с момента получения Исполнителем оплаты согласно выставленному счету.

В случае если Гостем не внесен задаток в течение установленного сроком срока, Исполнитель аннулирует заявку на бронирование и выставляет гостиничный номер в свободную продажу без дополнительного уведомления Гостя об аннулировании заявки.

3.3. Гость вправе аннулировать заявку на бронирование 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 в момент бронирования.

3.4. Аннулирование Гостем заявки на 2 (два) и более гостиничных номера без применения к нему каких-либо санкций осуществляется в срок не позднее, чем за 3 (трое) суток до момента заезда. Принятие аннуляции должно быть обязательно подтверждено Исполнителем.

3.5. Исполнителем могут устанавливаться иные порядок и сроки аннуляции заявок при бронировании номеров на период рождественских и новогодних праздников, майских праздников или в иной период высокого спроса на услуги.

3.6. Аннулирование заявки (отказ от бронирования номера) в гостинице осуществляется Исполнителем путем принятия отказа от бронирования номера Гостя посредством: письменного уведомления на электронную почту Исполнителя 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. Расходы по услугам банка за перевод денежных средств несет Гость, если иное не оговорено Сторонами дополнительно. Также денежные средства могут быть возвращены Гостю наличными денежными средствами (белорусскими рублями). Срок возврата денежных средств – 7 календарных дней с момента обращения.

3.7. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда, с Гостя взимается компенсация за фактический простой номера, в размере 100% суммы внесенного задатка. Несвоевременным отказом от бронирования признается отказ, полученный Исполнителем с нарушением сроков согласно п. 3.3. - 3.5. настоящих Правил.

Незаездом признается неприбытие Гостя в место (ресепшн), предназначенное для оформления временного проживания Гостя, 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 взимается плата за фактический простой номера в размере 100% суммы внесенного задатка.

3.8. В случае досрочного выезда Гостя из гостиницы, Гость 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 взимается компенсация в пользу Исполнителя в размере 100% стоимости невостребованных услуг.

3.9. Гарантия раннего заезда возможна только при подтвержденном бронировании. При гарантированном и подтвержденном в соответствии с заявкой раннем заселении (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).

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

3.11. В случае задержки Гостя в номере после расчетного часа на срок до 12 часов, Гостем производится доплата в размере 50% суточной стоимости номера, в котором он проживал.

3.12. При заселении в гостиницу по предварительному бронированию, Гость при оформлении проживания оплачивает остаток стоимости услуг в полном размере в месте их получения. При отсутствии предварительного бронирования, то есть при поселении «от стойки», 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.

3.13. Гость оплачивает дополнительные услуги в полном объеме в месте их получения.

3.14. Окончательный расчет за оказанные услуги осуществляется Гостем при выселении на ресепшн.

3.15. Гость, заезжающий в гостиницу по брони имеет приоритетное право заселения перед гостями, желающими продлить проживание в гостинице.

3.16. Стоимость услуг, оказываемых в рамках публичного договора, определяется исходя из объема, характера и продолжительности заказанных Гостем услуг, согласно утвержденным Исполнителем тарифам. Информация о стоимости услуг предоставляется Гостю до начала оказания услуг администратором в простой устной форме, на сайте, на бумажном носителе (прейскуранте) непосредственно на объекте и действующая непосредственно в момент выставления требования об оплате заказанных услуг.

3.17. Платежи на территории Республики Беларусь осуществляются в национальной валюте Республики Беларусь - белорусских рублях. Оплата за услуги может производиться наличными денежными средствами, кредитными картами, путем перечисления денежных средств на расчетный счёт Исполнителя либо посредством онлайн-платежей (с использованием АИС «Расчет» ЕРИП, платежного агрегатора WebPay).

3.18. Оплата заявки Гостя, не являющегося гражданином Республики Беларусь, из-за пределов Республики Беларусь, производится в иностранной валюте (российских рублях, долларах США, евро), если иное не оговорено дополнительно, на расчетный счет Исполнителя либо посредством онлайн-платежа (WebPay).

3.19. Окончательный расчет за проживание и оказанные услуги производится Гостем до 12.00. часов в день выезда по счету наличными денежными средствами или кредитными (пластиковыми) картами (VISA, VISA ELECTRON, MASTER CARD, CIRRUS/MAESTRO, МИР) в кассу Исполнителя.

3.20. Расходы по услугам банка за перевод денежных средств несет Гость. Задаток не является коммерческим займом.

3.21. Гостю по усмотрению Исполнителя (в одностороннем порядке) может устанавливаться скидка на проживание и дополнительные услуги. Скидки на проживание, установленные для Гостя и указанные в настоящем Договоре, не подлежат разглашению.

4. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

4.1. 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, 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.

4.2. 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.

4.3. Заселение с животными запрещено.

4.4. При оформлении проживания ответственное лицо Исполнителя выдает Гостю ключ от номера, при оплате наличными деньгами/банковскими картами 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 ресепшн до окончания срока его действия. Продление срока действия публичного договора осуществляется при наличии возможности.

5. РЕЖИМ РАЗМЕЩЕНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

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

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

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

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

5.6. В случае выезда из гостиницы на срок 12 часов и более (временный выезд) Гость сообщает об этом сотрудникам ресепшн 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.

5.7. Посторонние лица могут находиться в номере только по приглашению Гостя 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;

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

- вызов такси;
- завтрак;
- хранение личного автомобиля на стоянке для хранения автомобилей гостей;
- пользование всем оснащением номера согласно его категории;
- предоставление беспроводного доступа к сети Интернет (Wi-Fi);
- предоставление туристической информации;

6.2. Проживающие в гостинице Гости имеют право на пользование в установленном порядке всеми видами предоставляемых услуг согласно утвержденному перечню и действующим Прейскурантам. Дополнительные услуги предоставляются Исполнителем только с согласия Гостя.

Исполнитель вправе в случае необходимости изменять порядок предоставления дополнительных услуг.

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 ресепшн 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 ресепшн о продлении своего проживания в порядке и в сроки, установленные в настоящем договоре), признаются забытыми и помещаются Исполнителем в место хранения гостиницы.

Исполнитель ставит в известность Гостя о забытых им вещах по предоставленным Исполнителю контактными данными. 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 невостребованными и подлежат утилизации в соответствии с порядком, утвержденным Исполнителем.

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

6.8. Книга замечаний и предложений по вопросам оказания гостиничных услуг находится на ресепшн, книга замечаний и предложений по оказанию дополнительных услуг – в подразделениях гостиничного комплекса, 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;

7.1.2. проведении ремонтных и других работ на территории гостиничного комплекса, которые могут доставить дискомфорт и повлиять на безопасность нахождения Гостя в гостинице;

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 ресепшн 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 другихGuestов и посетителей гостиничного комплекса, не шуметь и не нарушать отдых другихGuestов;
- 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 своимGuestам;

- находиться в помещениях, предназначенных только для служебного пользования сотрудниками гостиничного комплекса;
- 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.
- шуметь и нарушать отдых других гостей в период с 23.00 до 7.00.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

8.1. Стороны несут ответственность за неисполнение, ненадлежащее и (или) несвоевременное исполнение своих обязательств в соответствии с Правилами гостиничного обслуживания и проживания в гостиничном комплексе «Сябры».

8.2. 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 досрочно расторгнуть публичный договор в следующих случаях:

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

8.4. Гость в соответствии с законодательством Республики Беларусь:

- в случае утраты или причинения ущерба имуществу Исполнителя или имуществу третьих лиц на территории гостиничного комплекса, обязуется возместить нанесенный ущерб или причиненные убытки (пункт 2 статьи 14 ГК Республики Беларусь), включая полную рыночную стоимость имущества, определяемую на день оплаты, а также упущенную выгоду. Исполнитель имеет право самостоятельно определять размер компенсации за порчу и утерю имущества Исполнителя Гостем, используя наиболее подходящий метод определения размера ущерба;
- 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;
- несет ответственность за необоснованное уклонение от окончательного расчета и оплаты полученных услуг;

8.5. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы: войн, пожаров, наводнений, землетрясений, эпидемий, других стихийных бедствий, постановлений и решений органов государственной власти и управления, а также иных обстоятельств, расцененных как обстоятельства непреодолимой силы.

8.6. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения своих обязательств по публичному договору в результате наступления обстоятельств непреодолимой силы, обязана не позднее, чем через 72 часа с момента наступления обстоятельств непреодолимой силы, уведомить об этом другую Сторону посредством факсимильной, электронной или иной связи, позволяющей зафиксировать факт отправки и получения информации (документов) Сторонами. Наступление обстоятельств непреодолимой силы

должно быть подтверждено справкой Торговой палаты своей страны (или другого уполномоченного органа), свидетельствующего о наступлении и продолжительности обстоятельств непреодолимой силы.

8.7. Не уведомление или несвоевременное уведомление другой Стороны об обстоятельствах непреодолимой силы лишает указанную Сторону права ссылаться на любое из этих обстоятельств как на основании для ее освобождения от ответственности.

8.8. Нарушение Исполнителем или Гостем настоящих Правил дает право любой из сторон досрочно расторгнуть публичный договор и потребовать возмещения убытков.

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