

ПРАВИЛА
гостиничного обслуживания и проживания
в гостинице «Гранд Отель»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила гостиничного обслуживания, проживания и внутреннего распорядка в гостинице «Гранд Отель» (далее – Правила) разработаны в соответствии и на основании:

- Постановления Совета Министров Республики Беларусь от 22.12.2018 № 935 «Об утверждении Правил гостиничного обслуживания в Республике Беларусь»;
- Правил проживания в гостиницах Республики Беларусь, утвержденных Постановлением Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь от 17.05.2006 № 23 (в редакции Постановления от 10.12.2008 № 25);
- Постановления Совета Министров Республики Беларусь от 20.01.2006 № 73 (в ред. от 29.06.2020, с изм. от 02.07.2020) «Об утверждении Правил пребывания иностранных граждан и лиц без гражданства в Республике Беларусь».

1.2. Правила проживания в гостинице «Гранд Отель» установлены с учетом требований актов законодательства Республики Беларусь и норм международного права:

- Закона Республики Беларусь от 05.01.2022 № 365-З «О защите прав потребителей»;
- Закона Республики Беларусь от 11.11.2021 № 129-З «О туризме»;
- Закона Республики Беларусь от 04.01.2010 № 105-З (в ред. от 11.05.2023) «О правовом положении иностранных граждан и лиц без гражданства в Республике Беларусь»;
- СТБ 2577-2020 «Услуги гостиниц и аналогичных средств размещения. Общие требования и классификация»;
- Международных гостиничных правил (одобрены Советом Международной гостиничной Ассоциации 02.11.1981) – справочно;
- Глобального этического кодекса туризма.

1.3. Настоящие Правила регулируют отношения между Исполнителем – гостиницей «Гранд Отель» (структурное подразделение ООО «Форт Кей») и Потребителем при осуществлении гостиничного обслуживания, а также устанавливают порядок проживания в гостинице.

1.4. Для целей настоящих Правил используются следующие основные термины:

- гостиница – имущественный комплекс, отвечающий установленным требованиям технических нормативных правовых актов, в котором осуществляется гостиничное обслуживание;
- гостиничное обслуживание – услуги по предоставлению номеров для временного проживания Потребителями, а также дополнительные услуги;
- карта гостя – документ, выдаваемый гостю при заселении, подтверждающий статус гостя и дающий право пользоваться услугами, включенными в тариф. Карту гостя запрещено передавать третьим лицам;
- бронирование – заказ номера посредством подачи заявки, на основании договора с гарантиями оплаты, либо через онлайн-каналы бронирования;
- резервирование – кратковременная предварительная фиксация номера без финансовой гарантии на срок, согласованный с Исполнителем (по умолчанию – до 2 часов);
- размещение – процедура заселения гостя в номер гостиницы;
- проживание – фактическое нахождение гостя в номере в согласованный период времени с момента заселения до сдачи номера.

1.5. Предоставление услуг Потребителю осуществляется на основании публичного договора либо договора, заключаемого в письменной форме.

1.6. Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, не обслуживаются.

1.7. Во исполнение требований законодательства на ресепшен в удобном для обозрения месте размещены: информация о наименовании и месте нахождения Исполнителя, настоящие Правила, прейскурант цен, правила пожарной безопасности, перечень оказываемых услуг, копия сертификата о присвоении категории, информация о туристском потенциале Республики Беларусь.

1.8. Книга замечаний и предложений находится у администратора-кассира на ресепшен.

1.9. Режим работы гостиницы «Гранд Отель» – круглосуточный.

1.10. Курение на территории гостиницы разрешено только в специально отведенных для этого местах.

1.11. В целях обеспечения безопасности и контроля качества оказания услуг в холлах и коридорах гостиницы ведется видеонаблюдение.

2. БРОНИРОВАНИЕ

2.1. Бронирование номеров осуществляется посредством подачи заявки по телефону, электронной почте, на основании письменного договора, а также через онлайн-каналы бронирования (включая сайт grandhotel-polotsk.by).

2.2. В заявке на бронирование указываются: реквизиты (для юр. лиц), ФИО гостя, количество гостей и детей (с указанием возраста), дата и время заезда/выезда, тип и количество номеров, вид оплаты и гарантии оплаты.

2.3. Плата за бронирование и резервирование номера не взимается.

2.4. Исполнитель в течение 24 часов с момента получения заявки подтверждает факт бронирования или отказывает в нем.

2.5. В гостинице существует два типа бронирования: негарантированное и гарантированное.

2.5.1. При негарантированном бронировании срок действия брони заканчивается в 19:00 дня заезда, после чего Исполнитель вправе аннулировать бронь.

2.5.2. Гарантированное бронирование подтверждается авансовым платежом, оплатой через АИС «Расчет», «Ассист» или гарантийным письмом. В случае незаезда или поздней отмены (менее чем за 24 часа до заезда) взимается штраф в размере стоимости одних суток проживания.

2.6. Все тарифы указаны за номер, включая налоги. Завтрак включен в стоимость только при наличии соответствующей отметки в заявке.

2.7. В случае изменения заявки Потребитель обязан уведомить Исполнителя не позднее чем за 72 часа (для групп свыше 20 человек) или за 24 часа (для групп до 20 человек) до момента заезда.

2.8. С целью достижения максимальной загрузки номерного фонда допускается бронирование номеров сверх имеющегося количества с последующим размещением в номерах более высокой категории по тарифу забронированной категории (без доплаты с гостя).

2.9. Бронирование гостей из «черного списка» осуществляется только по согласованию с Директором.

2.10. Гость, заезжающий по подтвержденной брони, имеет приоритетное право заселения перед гостями, желающими продлить проживание сверх согласованного срока.

2.11. Потребитель вправе зарезервировать номер посредством телефонной связи на 2 часа с момента звонка. По истечении этого времени номер может быть предоставлен другому гостю.

2.12. При вынужденном размещении гостя в номер более высокой категории по инициативе гостиницы (в случае отсутствия забронированной категории) доплата с гостя не взимается. При изменении гостем категории номера в сторону ее повышения по собственной инициативе, доплата производится гостем в размере разницы между максимальными опубликованными тарифами (RACK RATE) на данные категории номеров.

3. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ И ОПЛАТА

3.1. Принятие Потребителем условий настоящих Правил является подтверждением того, что он ознакомлен с ними, согласен и обязуется их выполнять.

3.2. Юридические лица для заключения договора обязаны предоставить полные реквизиты, включая УНП, юридический адрес и банковские реквизиты.

3.3. При заселении гость обязан предъявить документ, удостоверяющий личность:

3.3.1. Граждане РБ: паспорт, либо справку об утрате паспорта, военный билет (для срочной службы), свидетельство о рождении (для детей до 14 лет).

3.3.2. Иностранные граждане: паспорт и миграционную карту (кроме граждан РФ) с отметкой о въезде, либо вид на жительство, удостоверение беженца.

3.3.3. Размещение несовершеннолетних детей производится при предъявлении свидетельства о рождении или паспорта несовершеннолетнего.

3.4. Гостиница выдает гостю «карту гостя» и электронный ключ, подтверждающие заключение договора.

3.5. Расчетный час установлен в 12:00 дня текущих суток по местному времени. Заезд производится после 14:00, выезд – до 12:00.

3.6. Гость, желающий продлить срок проживания, обязан сообщить об этом администратору не позднее чем за 2 часа до расчетного часа.

3.7. Гость, прошедший процедуру размещения и не поселившийся в номер, вправе отказаться от услуги в течение 30 минут с момента заселения с полным возвратом денежных средств при возврате «карты гостя» и ключа.

3.8. Оплата за проживание и дополнительные услуги осуществляется наличными в BYN, по банковским картам, через АИС «Расчет» или по безналичному расчету.

3.9. При проживании менее суток плата взимается за полные сутки (за исключением тарифа «DAY USE», если он применим).

3.10. При аннулировании бронирования не позднее чем за 3 суток (для групп >20 чел.) или за 1 сутки (для групп до 20 чел.) денежные средства возвращаются в течение 30 банковских дней.

3.11. Возврат денежных средств при досрочном выезде производится на основании письменного заявления гостя. Возврат не осуществляется при выезде гостя менее чем за 24 часа до окончания оплаченного срока проживания, за исключением случаев, предусмотренных п. 3.7 настоящих Правил, а также форс-мажорных обстоятельств, подтвержденных документально.

3.12. В гостинице действует система скидок в соответствии с «Положением о применении тарифов на размещение».

3.13. При раннем заезде (с 06:00 до 14:00) либо позднем выезде (с 12:00 до 23:00) взимается доплата в размере 50% от суточной стоимости номера по тарифу, действующему для данного гостя.

3.14. Дети в возрасте до 3 лет размещаются в номере любой категории совместно с родителями бесплатно с предоставлением детской кровати.

3.15. Дети в возрасте до 8 лет (включительно) размещаются в номере совместно с родителями бесплатно без предоставления дополнительного спального места (с включением завтрака, если он предусмотрен тарифом родителей). При необходимости предоставления дополнительного спального места взимается оплата согласно прейскуранту.

3.16. При подселении третьего гостя на дополнительное место взимается оплата в размере, установленном прейскурантом.

3.17. Все посетители гостя, независимо от времени суток, обязаны пройти регистрацию на ресепшен с предъявлением документа, удостоверяющего личность. Нахождение посетителей в номере в ночное время (с 22:00 до 08:00) подлежит дополнительному оформлению на подселение и оплате в размере, установленном действующим прейскурантом.

3.18. В случае отсутствия гостя по месту проживания более 24 часов (или более 3 часов после наступления расчетного часа без предварительного уведомления и оплаты), администрация гостиницы вправе в присутствии комиссии составить опись имущества, находящегося в номере, освободить номер. Ценные вещи, документы и денежные средства помещаются в сейф на ресепшен, остальные вещи передаются в камеру хранения забытых вещей.

4. УСЛУГИ

4.1. Гостям предоставляются следующие услуги без дополнительной оплаты:

- услуги службы приема и размещения;
- вызов такси и «скорой помощи»;
- услуга «звонок-будильник»;
- вручение корреспонденции;
- справочная информация о режиме работы служб и туристическая информация;
- места на парковке автотранспорта;
- предоставление гладильной доски и утюга;
- пользование телевизором, холодильником (мини-баром);
- туалетные принадлежности (мыло, шампунь, гель для душа);
- доступ в сеть Интернет по технологиям Wi-Fi;
- поднос багажа по просьбе гостя;
- предоставление детской кроватки детям до 3 лет;
- хранение багажа (до заезда или после выезда на срок не более 6 часов);
- услуги тренажерного зала;

- предоставление питьевой бутилированной воды и электрочайника с посудой (в комплектации номера).

4.2. Гостям предоставляются следующие услуги за дополнительную плату согласно прейскуранту:

- услуги прачечной;
- аренда конгресс-холла с мультимедийным оборудованием;
- услуги ресторанов, лобби-бара, обслуживание в номерах (room service);
- дополнительное предоставление бутилированной воды;
- услуги бизнес-центра (ксерокопирование, сканирование, печать);
- телефонная связь;
- услуги трансфера и экскурсионные услуги;
- продажа сувенирной продукции;
- завтрак (если не включен в тариф);
- предоставление номера по тарифу “DAY USE”

5. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ

5.1. Все гости обязаны соблюдать настоящие Правила, правила пожарной безопасности и санитарные нормы, а также:

- бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы. В случае повреждения или утраты возмещать стоимость нанесенного ущерба в действующих рыночных ценах;
- соблюдать правила общественного порядка, не шуметь и не мешать отдыху других гостей;
- уходя из номера, выключать осветительные приборы, телевизор, кондиционер, закрывать водопроводные краны, окна, входную дверь и отключать от электросети зарядные устройства.

5.2. Вход в номерной фонд осуществляется при предъявлении «карты гостя» и электронного ключа.

5.3. При выезде гость обязан сообщить об этом администратору-кассиру и сдать ключ.

5.4. Гостям в гостинице запрещается:

- пользоваться электронагревательными приборами, не предусмотренными комплектацией номера;
- курить в помещениях гостиницы и на прилегающей территории. В случае обнаружения признаков курения в номере с гостя взимается плата за очистку номера и воздуха от запаха дыма в размере 3-х суточной оплаты по тарифам, действующих на момент выявления нарушения;
- создавать неудобства и нарушать спокойствие других проживающих;
- хранить в номере габаритные вещи, оружие, наркотические, легковоспламеняющиеся и взрывчатые вещества;
- держать в номере животных и (или) птиц без разрешения администрации;
- выбрасывать мусор через окна;
- оставлять в номере в свое отсутствие незарегистрированных посторонних лиц, а также передавать «карту гостя» и электронный ключ другим лицам.

5.5. Гостям гарантируется сохранность личных вещей, находящихся в номере, а также багажа, сданного в камеру хранения. Драгоценности, ценные бумаги и деньги рекомендуется хранить в сейфе номера или на ресепшен.

5.6. В случае обнаружения пропажи личных вещей из номера гость обязан немедленно сообщить об этом администратору для принятия мер. В противном случае гостиница освобождается от ответственности.

5.7. Смена постельного белья в номерах категорий «Люкс» и «Премиум Люкс» производится ежедневно. В номерах остальных категорий смена постельного белья производится не реже 1 раза в 3 дня. Смена полотенец и пополнение туалетных принадлежностей производится ежедневно. По просьбе гостя может быть произведена внеплановая замена белья без дополнительной оплаты.

6. ПРАВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. При обнаружении недостатков в качестве оказываемых услуг Потребитель вправе потребовать безвозмездного устранения недостатков или равноценной замены услуги.

6.2. Потребитель вправе досрочно расторгнуть договор. В этом случае, при условии соблюдения требований настоящих Правил, Исполнитель возмещает денежные средства в размере стоимости невостребованных услуг.

6.3. В случае повреждения или утраты гостем имущества гостиницы составляется акт, на основании которого гость обязан возместить стоимость нанесенного ущерба. При утрате или порче электронного ключа взимается штраф согласно Прейскуранту.

6.4. Исполнитель вправе в случае неоднократного или грубого нарушения гостем настоящих Правил расторгнуть договор на оказание услуг в одностороннем порядке.

6.5. Исполнитель вправе в случае возникновения форс-мажорных обстоятельств (аварийных ситуаций) расторгнуть договор и вернуть Потребителю денежные средства в размере стоимости неоказанных услуг.

6.6. Гостиница несет ответственность за утрату, недостачу или повреждение личных вещей гостя, находящихся в номере (исключая драгоценности, ценные бумаги и деньги), а также за вред, причиненный жизни или здоровью гостя вследствие недостатков при оказании услуг, в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

6.7. Гостиница не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электроэнергии, водоснабжения), транспорта и иные обстоятельства непреодолимой силы.

6.8. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящими Правилами, Стороны руководствуются действующим законодательством Республики Беларусь.