

# ПРАВИЛА ГОСТИНИЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, ПРОЖИВАНИЯ И ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА В ГОСТИНИЦЕ «GREEN CITY HOTEL»

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила гостиничного обслуживания, проживания и внутреннего распорядка в гостинице «Green City Hotel» (далее – Правила) разработаны в соответствии и на основании Правил гостиничного обслуживания в Республике Беларусь, утвержденных Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 07.04.2006 г. № 471, Правил проживания в гостиницах Республики Беларусь, утвержденных Постановлением Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь от 17.05.2006 г. № 23, Правил пребывания иностранных граждан и лиц без гражданства в Республике Беларусь, утвержденных Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 20.01.2006 г. № 73, Указа Президента Республики Беларусь от 03 июня 2008 г. № 294 «О документировании населения Республики Беларусь», Закона Республики Беларусь от 04.01.2010 г. № 105-З «О правовом положении иностранных граждан и лиц без гражданства в Республике Беларусь», Правил содержания домашних собак, кошек, а также отлова безнадзорных животных в населенных пунктах Республики Беларусь, утвержденных Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 04.06.2001 г. № 834, Закона Республики Беларусь от 09.01.2002г. №90-З «О защите прав потребителей», Закона Республики Беларусь от 04.01.2010г. №105-З «О правовом положении иностранных граждан и лиц без гражданства в Республике Беларусь», а также СТБ 2577-2020 «Услуги гостиниц и аналогичных средств размещения. Общие требования и классификация».

Настоящие Правила регулируют отношения между Исполнителем и Потребителем/Гостем при осуществлении гостиничного обслуживания, а также устанавливают порядок проживания в гостинице «Green City Hotel».

1.2. Для целей настоящих Правил используются следующие основные термины:

Гостиница «Green City Hotel» (Гостиница) – имущественный комплекс (часть здания с оборудованием и иным имуществом), отвечающий установленным требованиям технических нормативных правовых актов, в котором осуществляется гостиничное обслуживание по адресу: г.Минск, ул.Притыцкого, д.156;

Гостиничное обслуживание – услуги, оказываемые Исполнителем, по предоставлению номеров (мест в номерах) для временного проживания Потребителей/Гостей, а также дополнительные услуги (далее – услуги);

Дополнительные услуги – аренда конференц-зала, общественного питания, связи, бытовые, туристские и другие услуги, оказываемые Исполнителем на возмездной и (или) безвозмездной основе в соответствии с законодательством;

Исполнитель (Гостиница) – Общество с ограниченной ответственностью «ЕвроСтэпГрупп», оказывающее гостиничные услуги в Гостинице;

Потребитель – юридическое или физическое лицо, заказывающее и (или) использующее услуги Гостиницы;

Гость – физическое лицо (потребитель гостиничных услуг), имеющее намерение заказать, заказывающее, использующее услуги Гостиницы;

Бронирование – заказ номера посредством подачи заявки с помощью телефонной, почтовой, электронной или факсимильной связи, мессенджером, по действующим контактными данным, расположенным на сайте Гостиницы: <https://greencityhotel.by/contacts/>, а также на основании договора, заключенного в



письменной форме, с гарантиями оплаты проживания и оплаты неустойки в случае простоя номера;

Размещение – процедура с момента обращения Потребителя/Гостя к администратору-кассиру Гостиницы(администратору) для оформления услуги по проживанию, включая оформление соответствующих документов, до момента заселения;

Поселение/заселение – процедура предоставления Потребителю/Гостю доступа в номер с момента выдачи ему ключей администратором-кассиром Гостиницы(администратором) до фактического его проживания в номере;

Проживание – фактическое проживание в заранее согласованный с Гостиницей период времени с момента поселения в номер до выезда Потребителя/Гостя из номера.

Выезд – момент передачи номера Потребителем/Гостем Исполнителю и, в случае необходимости, окончательного расчета Потребителя/Гостя за оказанные гостиничные услуги.

1.3. Во исполнение требований актов законодательства Республики Беларусь и в целях информирования Гостей и Потребителей на ресепшен и в удобном для обозрения месте размещены:

- информация о наименовании исполнителя и наименование Гостиницы, месте нахождения, номере телефона, государственной регистрации Исполнителя и Гостиницы;

- Правила гостиничного обслуживания в Республике Беларусь;

- настоящие Правила;

- перечень оказываемых услуг;

- прейскурант цен на услуги;

- информация о форме и порядке оплаты оказываемых услуг;

- информация о работе размещенных в Гостинице объектов питания, торговли, связи, бытового обслуживания и иных объектов;

- информация о туристском потенциале Республики Беларусь (буклеты, брошюры, проспекты);

- книга замечаний и предложений;

- информация о хранении вещей.

Настоящие Правила, Правила пожарной безопасности, информация об оказываемых услугах размещена в каждом номере Гостиницы в информационной папке Гостя.

1.4. Исполнитель гарантирует, что материально-техническое обеспечение, перечень и качество оказываемых услуг соответствуют требованиям технических, нормативных актов, предъявляемым к этим услугам.

1.5. Предоставление услуг Потребителю/Гостю - физическому лицу осуществляется на основании публичного договора возмездного оказания гостиничных услуг, расположенного на официальном сайте Гостиницы <https://greencityhotel.by>.

1.6. Предоставление услуг Потребителю - юридическому лицу осуществляется на основании договора, заключаемого в простой письменной форме.

1.7. Услуги, оказываемые на возмездной основе, предоставляются Гостиницей только с согласия Потребителя/Гостя.

1.8. Режим работы Гостиницы – круглосуточный. Режим предоставления услуг хранения в депозитарии и камере хранения соответствуют режиму работы



Гостиницы.

1.9. Гостиница является территорией свободной от курения, а номера в ней относятся к категории для «некурящих».

1.10. На территории Гостиницы, за исключением номеров и туалетных комнат, в целях обеспечения безопасности Потребителей/Гостей ведется круглосуточное видеонаблюдение.

1.11. Книга замечаний и предложений находится у администратора-кассира Гостиницы и выдается Потребителям/Гостям по первому требованию.

## 2. БРОНИРОВАНИЕ МЕСТ

2.1. До момента бронирования Потребитель/Гость обязан ознакомиться с настоящими Правилами и в случае несогласия с ними воздержаться от бронирования.

2.2. Потребитель/Гость вправе забронировать номер заранее и в любое время суток в соответствии с настоящими Правилами.

2.3. Все тарифы в системе бронирования Гостиницы указаны за номер с учетом налогов и прочих обязательных платежей, без стоимости дополнительных платных гостиничных услуг.

2.4. Все дополнительные сборы (местные и т.д.), не указанные в счете на оказание гостиничных услуг Потребитель/Гость оплачивает самостоятельно.

2.5. Бронирование номера осуществляется посредством подачи Потребителем/Гостем Заявки на бронирование любым из способов: напрямую на ресепшен, на официальном сайте гостиницы, с помощью почтовой, телефонной, электронной и факсимильной связи по действующим контактным данным, расположенным на сайте Гостиницы <https://greencityhotel.by/contacts/>, а также на основании договора, заключаемого в письменной форме.

При поступлении Заявки Гостиница присваивает ей в автоматизированной системе управления гостиничным хозяйством порядковый номер, указываемый в дальнейшем при переписке между Гостиницей и Потребителем/Гостем.

2.6. В Заявке на бронирование номеров Потребителем/Гостем обязательно указывается (сообщается):

- реквизиты Потребителя (для юридических лиц и организаций),
- фамилия, имя, отчество (при его наличии) Гостя (Гостей);
- количество Потребителей/Гостей;
- дата и время заезда и предполагаемого выезда Потребителя/Гостя;
- категория и количество необходимых номеров;
- количество взрослых;
- количество детей, их возраст;
- страна, гражданином которой является Потребитель/Гость;
- вид оплаты.

Также в Заявке на бронирование могут указываться дополнительные услуги, которые не входят в стоимость проживания, такие как: услуги общественного питания (завтрак, обед, ужин), размещение с домашними животными и т.д. в соответствии с Главой 5 настоящих Правил.

2.7. В случае непредоставления Потребителем/Гостем информации, указанной в п.2.6 настоящих Правил, Исполнитель оставляет за собой право отказать Потребителю/Гостю в подтверждении Заявки на бронирование.



2.8. Исполнитель в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента получения Заявки на бронирование подтверждает Потребителю/Гостю факт бронирования либо отказывает в удовлетворении Заявки на бронирование (в ее подтверждении).

2.9. В случае подтверждения Заявки на бронирование Исполнитель направляет Потребителю/Гостю сообщение о подтверждении бронирования. В случае отсутствия свободных номеров на интересующие Потребителя/Гостя даты, Гостиница направляет сообщение об отказе в подтверждении бронирования. Указанные сообщения направляются Потребителю/Гостю посредством телефонной, электронной и факсимильной связи или напрямую на ресепшен в момент бронирования.

2.10. Исполнитель подтверждает Потребителю/Гостю заявку на бронирование только при наличии свободных номеров запрашиваемой категории в Гостинице.

2.11. С момента подтверждения Исполнителем заявки на бронирование и ее направления Потребителю/Гостю указанный в подтвержденной заявке номер считается предварительно забронированным.

2.12. Номер считается гарантированно забронированным в момент поступления предоплаты на расчетный счет Исполнителя.

2.13. При последующем изменении Заявки на бронирование Потребитель/Гость предоставляет Гостинице сведения не позднее, чем за 72 часа (трое суток) до момента заезда (при размещении более 20 человек) и за 24 часа (одни сутки) – при размещении до 20 человек, если в договоре на оказание гостиничных услуг не согласованы иные условия.

2.14. В Гостинице существует два типа бронирования: **негарантированное** и **гарантированное**.

2.14.1. **При негарантированном бронировании** (без предварительной оплаты) срок действия брони заканчивается в 19:00 дня заезда, после чего Исполнитель вправе аннулировать бронирование и выставить номер в открытую продажу без уведомления Потребителя/Гостя.

2.14.2. **Гарантированное бронирование** предоставляет гарантию сохранения бронирования после 19:00 часов по местному времени дня заезда. Оно должно быть подтверждено Потребителем/Гостем путем внесения предоплаты не менее чем за первые сутки проживания.

В случае незаезда Потребителя/Гостя(Гостей) или поздней аннуляции такого бронирования (менее 24 часов до 12:00 дня предполагаемого заезда) Исполнитель имеет право взимать с Потребителя штраф в размере стоимости одних суток проживания.

2.15. Потребитель/Гость вправе зарезервировать номер посредством телефонной связи за 2(два) часа до момента предполагаемого заезда. По истечении 2(двух) часов номер может быть предоставлен другому Потребителю/Гостю. В случае наличия свободных мест по просьбе Потребителя/Гостя время резервирования может быть продлено администратором-кассиром(администратором) Гостиницы.

2.16. Потребитель/Гость, поселяющийся в Гостиницу по подтвержденному бронированию (подтвержденной Заявке на бронирование), имеет приоритетное право поселения перед Потребителями/Гостями, желающими продлить проживание в Гостинице по истечении согласованного срока проживания.

2.17. Плата за услуги бронирования не взимается.



### 3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ, ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ И ОПЛАТЫ ЗА ПРОЖИВАНИЕ

3.1. Предоставление услуг Потребителю/Гостю осуществляется на основании публичного договора в соответствии с пп.1.5 и 1.6 настоящих Правил.

3.2. Потребитель, являющийся юридическим лицом, для заключения договора обязан предоставить Исполнителю следующую информацию:

- полное наименование юридического лица;
- номер государственной регистрации в государственном регистре юридических лиц и индивидуальных предпринимателей;
- учетный номер плательщика;
- фамилия, имя, отчество, наименование должности лица, подписывающего договор об оказании гостиничных услуг;
- наименование документа, подтверждающего полномочия лица, подписывающего договор;
- почтовый и юридический адрес юридического лица;
- телефон, факс, адрес электронной почты;
- банковские реквизиты, в том числе наименование и адрес банка, код или МФО, SWIFT, номер расчетного счета;
- другая необходимая информация, если юридическое лицо является нерезидентом.

3.3. Оформление проживания Потребителя/Гостя - физического лица осуществляется при предъявлении Потребителем/Гостем администратору-кассиру Гостиницы(администратору) при размещении документа в соответствии с настоящими подпунктами:

3.3.1. Гость, являющийся гражданином Республики Беларусь, предъявляет: паспорт (ID-карту), а при их отсутствии – один из следующих документов: справку установленной формы, подтверждающую личность гражданина, выдаваемую в случае утраты гражданином паспорта (ID-карты) Республики Беларусь, военного билета (для военнослужащих срочной службы), свидетельство о рождении (для детей в возрасте до шестнадцати лет).

3.3.2. Гость, являющийся иностранным гражданином или лицом без гражданства, предъявляет: паспорт или иной документ(ы), установленный(ые) законодательством Республики Беларусь (вид на жительство в Республике Беларусь/биометрический вид на жительство, справку 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 или иные документы, установленные законодательством Республики Беларусь).

Помимо документа, удостоверяющего личность у Потребителя/Гостя - иностранного гражданина при заселении в Гостиницу, должна быть действующая виза Республики Беларусь (для стран, с которыми у Республики Беларусь установлен визовый режим).

3.3.3. Регистрация в Гостинице несовершеннолетних, если они не приобрели дееспособность в полном объеме, осуществляется при предъявлении свидетельства о рождении либо паспорта (ID-карты) несовершеннолетнего, а также следующих документов:



- если несовершеннолетний проживает совместно с законными представителями (родителями, усыновителями, опекунами): документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ним законных представителей и документов, подтверждающих статус законного представителя несовершеннолетнего;
- если несовершеннолетний проживает без законных представителей: письменного нотариально заверенного разрешения (согласия) законных представителей, документов, удостоверяющих личность сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц);
- регистрация в Гостинице лиц, не достигших 18 лет без законных представителей (родителей, усыновителей, опекунов) или сопровождающих лиц не допускается, за исключением эмансипированных граждан (по решению органов опеки и попечительства с согласия обоих его законных представителей, а при отсутствии такого согласия - по решению суда).

3.4. При размещении в Гостинице Потребитель/Гость заполняет регистрационную карту. Допускается заполнение регистрационной карты администраторами-кассирами(администраторами) отдела гостиничного обслуживания Гостиницы с использованием персонального компьютера, на основании представленных Потребителем/Гостем данных, с последующим подписанием ее Потребителем/Гостем.

3.5. Гостиница выдает Потребителю/Гостю документ (счет на оказание гостиничных услуг), подтверждающий заключение публичного договора на предоставление услуг, содержащий следующую информацию: наименование Исполнителя, фамилию, имя и отчество (при его наличии) Потребителя/Гостя, № номера в Гостинице, срок проживания в Гостинице, цену номера и наименование других услуг, их количество и стоимость (при наличии). Счет на оказание гостиничных услуг может содержать и иные данные по усмотрению Исполнителя.

3.6. После оформления проживания Гостиница в лице администратора-кассира(администратора) выдает Потребителю/Гостю отель-карту и карт-ключ.

3.7. Персональные данные Потребителей/Гостей, которые являются иностранными гражданами или лицами без гражданства, временно пребывающими в Республике Беларусь, направляются в орган внутренних дел по месту нахождения Гостиницы не позднее трех часов после заселения таких лиц, без их письменного согласия.

3.8. Размещение граждан Республики Беларусь по их прибытии производится на срок, указанный в подтвержденном бронировании, а для иностранных граждан не позднее срока действия визы (либо безвизового режима), независимо от срока, указанного в подтвержденном бронировании.

3.9. Оформление Потребителей/Гостей, прибывающих в Гостиницу и выбывающих из нее, осуществляется круглосуточно.

3.10. Аннулирование проживания проводится администратором-кассиром(администратором) в случае обнаружения ошибки при оформлении документов (счета, регистрационной карты). Взамен администратор-кассир(администратор) производит новое оформление проживания и выдает новый счет, регистрационную карту.

3.11. Потребитель/Гость, прошедший процедуру размещения и не поселившийся в номер, вправе отказаться от услуги по проживанию в течение 1(одного) часа с момента процедуры размещения. В этом случае по заявлению Потребителя/Гостя осуществляется полный возврат денежных средств.



3.12. Единый расчетный час в гостинице «Green City Hotel» установлен в 12:00 часов дня текущих суток по местному времени, в соответствии с чем срок проживания оканчивается в 12:00 часов дня, следующего за днем прибытия Потребителя/Гостя.

3.13. При выезде Потребителю/Гостю необходимо на ресепшен сдать номер и карт-ключ от него, а также оплатить задолженность при ее наличии за фактически оказанные услуги.

3.14. Потребитель/Гость, проживающий в Гостинице и желающий продлить срок проживания, согласованный при размещении, обязан сообщить об этом администратору-кассиру(администратору) Гостиницы не позже, чем за 2 (два) часа до наступления расчетного часа. При отсутствии возможности продлить срок проживания в том же номере или предложить другой номер, а также в случае истечения срока действия визы на пребывание в Республике Беларусь, превышения установленного суммарного количества дней пребывания и др., Потребитель/Гость обязан освободить занимаемый номер не позднее расчетного часа и произвести окончательный расчет за оказанные ему услуги в случае необходимости.

3.15. В случае, если Потребитель/Гость не освободил номер в установленное время и не выходит на связь более 2 (двух) часов после окончания срока проживания, администрация Гостиницы вправе освободить номер для последующего заселения, следуя следующему порядку действий:

3.15.1. Администрация гостиницы предпринимает все возможные попытки связаться с Потребителем/Гостем по указанным контактными данным.

3.15.2. По истечении 2 (двух) часов после окончания срока проживания и отсутствия связи с Потребителем/Гостем, персонал Гостиницы в составе комиссии аккуратно упаковывают вещи Потребителя/Гостя и помещают в камеру хранения.

3.15.3. Во время упаковки вещей председателем комиссии составляется «Акт изъятия» (согласно Приложению №1 к Правилам), после составления которого происходит помещение на хранение личных вещей Потребителя/Гостя в камеру хранения.

3.15.4. Хранение и возврат вещей Потребителей/Гостей осуществляется в соответствии с главой 6 настоящих Правил.

3.16. Размещение Потребителей/Гостей(заезд) производится после 14:00 часов, выезд – до 12:00 часов дня текущих суток по местному времени.

3.17. Гарантия раннего заезда возможна только при гарантированном бронировании и при наличии такой возможности (наличии свободного номера).

3.18. Гостиница предоставляет льготы при оказании услуг тем категориям граждан, которым соответствующие льготы предусмотрены законами и иными правовыми актами Республики Беларусь.

3.19. Дети в возрасте до 7 (семи) лет (включительно) размещаются в номере совместно с родителями (законными представителями) без дополнительной платы. Детям до 3 (трех) лет предоставляется детская кроватка (бесплатно, при наличии и по предварительному запросу).

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



3.21. Для проживания с домашними животными предусмотрены номера категорий Double и Twin.

#### **4. ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ И ГОСТИНИЦЫ**

##### **4.1. Все проживающие в Гостинице обязаны:**

4.1.1. соблюдать настоящие Правила, Правила пожарной безопасности и санитарные нормы;

4.1.2. уходя из номера, выключать осветительные приборы, телевизор, закрывать водопроводные краны, окна, входную дверь;

4.1.3. не шуметь и не совершать действий, нарушающих условия проживания(отдыха) других Потребителей/Гостей;

4.1.4. бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы, соблюдать чистоту и порядок. В случае повреждения или утраты имущества Гостиницы возмещать стоимость нанесенного ущерба (в том числе визитерами Гостя и домашними животными) на основании Акта об утрате/повреждении имущества Гостиницы (Приложение №2 к настоящим Правилам), который составляется персоналом Гостиницы в соответствии с действующим Прейскурантом Гостиницы;

4.1.5. согласовать с администрацией Гостиницы размещение с домашним животным и предоставить ветеринарный паспорт;

4.1.6. в случае выезда из Гостиницы на срок 12 (двенадцати) часов и более (временный выезд) сообщить об этом администратору-кассиру(администратору);

4.1.7. по истечении установленного срока проживания в Гостинице произвести окончательный расчет за оказанные услуги и сдать номер персоналу Гостиницы

##### **4.2. При размещении с животными Потребитель/Гость обязан:**

4.2.1. обеспечить нахождение домашнего животного в контейнере-переноске, клетке или наморднике и на поводке на территории Гостиницы (кроме номера);

4.2.2. соблюдать санитарно-гигиенический режим;

4.2.3. использовать специальный коврик или пеленку, лотки с абсорбирующими наполнителями в номере;

4.2.4. обеспечить нахождение домашнего животного в контейнере-переноске, клетке или наморднике и на поводке под контролем хозяина во время уборки в номере;

4.2.5. обеспечить домашнее животное кормом и иметь миски для него;

4.2.6. ознакомиться с выпиской из настоящих Правил (Правила проживания с домашними животными), касающейся проживания/размещения с домашними животными, с последующим ее подписанием.

##### **4.3. Потребителям/Гостям категорически запрещается:**

4.3.1. пользоваться электронагревательными приборами;

4.3.2. курить в номере (разрешать делать это своим визитерам), а также на любой территории Гостиницы;

4.3.3. распивать спиртные напитки в номере, если возражают другие совместно проживающие в номере граждане;

4.3.4. оставлять в номере в свое отсутствие лиц, незарегистрированных в установленном порядке(визитеров), передавать им отель-карту и/или карт-ключ;

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



4.3.6. хранить в номере громоздкие вещи, оружие, наркотические вещества, легковоспламеняющиеся вещества и материалы;

4.3.7. без разрешения администрации держать в номере представителей фауны, домашних животных, птиц, насекомых и т.п.;

4.3.8. создавать неудобства и нарушать спокойствие других Потребителей/Гостей Гостиницы;

4.3.9. выбрасывать из окон и с балкона номера вещи (бутылки, окурки и т.п.).

**4.4. При размещении с животными Потребителю/Гостю категорически запрещается:**

4.4.1. оставлять домашнее животное без присмотра в номере, коридоре, холле и на территории Гостиницы;

4.4.2. вычесывать, стричь шерсть домашних животных в номерах и на территории Гостиницы;

4.4.3. кормить и поить домашних животных из посуды, принадлежащей Гостинице;

4.4.4. использовать для вытирания домашних животных полотенца Гостиницы;

4.4.5. допускать нахождение домашнего животного на кровати.

4.5. Вся ответственность за домашнее животное, его поведение и возможное нанесения ущерба имуществу Гостиницы, имуществу и здоровью третьих лиц возлагается на Гостя (хозяина домашнего животного). В случае такого ущерба Гость обязан возместить его в полной мере.

**4.7. Потребитель/Гость вправе:**

4.7.1. пользоваться всеми видами предоставляемых Гостиницей услуг;

4.7.2. приглашать посторонних лиц (визитеров) только с обязательным уведомлением администратора Гостиницы:

**с 07:00 до 23:00 часов** – с предъявлением документов, удостоверяющих личность;

**с 23:00 до 07:00 часов** – при предъявлении документов, удостоверяющих личность, **с регистрацией и оплатой гостиничных услуг** в соответствии с действующем Прейскурантом;

4.7.3. при обнаружении недостатков услуг Потребитель/Гость вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков Гостиницей;

- равноценной замены услуг;

- соответствующего уменьшения платы за услуги.

- расторгнуть договор, оплатив фактически оказанные ему услуги.

**4.8. Гостиница вправе:**

4.8.1. расторгнуть договор с Потребителем/Гостем (выселить его) в случае неоднократного (два и более раз в течение всего срока оказания услуг) или грубого нарушения им настоящих Правил проживания в Гостинице.

В случае нарушения Правил либо излишне шумного и агрессивного поведения животного администрация Гостиницы имеет право выселить Потребителя/Гостя досрочно и применить штрафные санкции в соответствии с заключенным договором;

4.8.2. в случае возникновения форс-мажорных обстоятельств (аварийных ситуаций) Гостиница имеет право в одностороннем порядке расторгнуть заключенный с Потребителем/Гостем договор досрочно и вернуть Потребителю/Гостю денежные средства в размере стоимости не оказанных услуг;

4.8.3. не согласовать размещение с домашним животным(и) при любом из



условий: отсутствие номеров нужной категории, отсутствие ветеринарного паспорта, отсутствие переноски(клетки, поводка в зависимости от вида животного), больших габаритов животного(ых)(более 15 кг.), количество животных к размещению более 2х, а также на иных основаниях, если усматривается вероятность нарушения комфортного проживания других Потребителей/Гостей;

4.8.4. разрабатывать системы лояльности для Потребителей/Гостей;

4.8.5. требовать возмещение ущерба Гостинице.

#### **4.9. Гостиница обязана:**

4.9.1. нести ответственность за вред, причиненный жизни или здоровью Потребителю/Гостю вследствие недостатков при оказании услуг в случае наличия вины;

4.9.2. при обнаружении забытых вещей уведомить их владельца в соответствии с главой 6 настоящих Правил;

4.9.3. устранить недостатки услуг при предъявлении соответствующих требований Потребителя/Гостя;

4.9.4. качественно предоставлять услуги в соответствии с настоящими Правилами и договором.

4.10. Вход (проход) в номерной фонд Гостиницы осуществляется при предъявлении отель-карты и с использованием карт-ключа и контролируется сотрудниками Отдела безопасности и администратором-кассиром(администратором).

## **5. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ**

5.1. Потребителям/Гостям предоставляются следующие дополнительные гостиничные **услуги без дополнительной оплаты:**

- услуга «звонок-будильник»;
- вызов такси;
- вручение корреспонденции;
- предоставление туристской информации;
- предоставление справочной информации о режиме работы служб Гостиницы;
- вызов врача заболевшему, а при необходимости - скорой медицинской помощи, иных экстренных служб;
- пользование аптечкой с набором медикаментов первой необходимости;
- места на парковке;
- предоставление принадлежностей для глажки;
- предоставление кипятка, иглолок, ниток;
- предоставление детской кроватки;
- заказ театральных и концертных билетов;
- бронирование билетов на внутренние и международные маршруты по всем видам транспорта;
- бронирование столика в ресторане;
- чистка обуви автоматом;
- доступ в сеть Интернет по технологии Wi-Fi;
- услуга хранения денег и ценностей в депозитарии (согласно главе 6 Правил);
- услуга по хранению багажа (согласно главе 6 Правил).

5.2. В Гостинице предоставляются дополнительные **услуги за отдельную (дополнительную) плату:**

- ксерокопирование документов;



- сканирование документов;
- распечатка документов;
- прием/отправка факса;
- дополнительная смена постельного белья, полотенец (круглосуточно);
- предоставление халата(ов);
- предоставление дополнительного места (при наличии и по предварительному запросу);
- аренда конференц-зала;
- услуги общественного питания в соответствии с заключенным Исполнителем договором;
- размещение с домашним животным в соответствии с настоящими Правилами;
- реализация сувенирной продукции и гигиенических товаров.

5.3. Потребители/Гости могут воспользоваться всеми видами предоставляемых услуг согласно утвержденному перечню, действующим Прейскурантам и договору.

## **6. ХРАНЕНИЕ ВЕЩЕЙ В ГОСТИНИЦЕ**

6.1. Гостиница отвечает за сохранность вещей Потребителя/Гостей, внесенных в Гостиницу (такими считаются вещи вверенные работникам Гостиницы или помещенные в гостиничном номере), за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей. При этом Гостиница освобождается от ответственности за утрату, недостачу или повреждение вещей Потребителя/Гостя, если они произошли по его вине.

6.2. Драгоценности, ценные бумаги, деньги и иные валютные ценности (далее – ценные вещи) подлежат хранению в депозитарии, в соответствии со следующими правилами:

6.2.1. Депозитарий и ключи от ячеек находятся на территории ресепшен. Доступ к нему имеет только персонал Гостиницы.

6.2.2. Хранению подлежат ценные вещи только зарегистрированных в Гостинице Потребителей/Гостей. При большом количестве ценных вещей допускается использование нескольких ячеек на 1(одного) Гостя (при наличии такой возможности).

6.2.3. При приеме на хранение производится опись: наименование, металл, количество, сумма и т.д. в журнал «Хранение в депозитарии». При этом Потребитель/Гость, сдающий ценные вещи, и администратор-кассир (администратор), принимающий их, ставят подпись в соответствующей строке, тем самым подтверждая верность указанного перечня.

6.2.4. Изменение содержимого ячейки может происходить только в присутствии Потребителя/Гостя, который оставил вещи на хранение с указанием этого в журнале «Хранение в депозитарии».

6.2.5. При приеме на хранение администратор-кассир(администратор) закрывает ячейку 2 (двумя) ключами, один из которых отдает Потребителю/Гостю (индивидуальный от ячейки), второй (универсальный) оставляет себе.

6.2.6. При получении ключа Потребитель/Гость обязуется обеспечить его сохранность и не передавать третьим лицам. Он ознакомлен с тем, что освободить ячейку депозитария он должен до момента выселения.

6.2.7. Возврат ценных вещей происходит под подпись Потребителя/Гостя в журнале «Хранение в депозитарии».



6.2.8. Гостиница отвечает за утрату ценных вещей Потребителя/Гостя при условии, если они были приняты на хранение в депозитарий. Доступ посторонних лиц к содержимому ячейки с ведома Потребителя/Гостя либо в результате действия непреодолимой силы освобождает Гостиницу от ответственности за сохранность содержимого.

6.3. В случае обнаружения утраты, недостачи или повреждения своих вещей Потребитель/Гость обязан без промедления сообщить об этом администратору-кассиру Гостиницы(администратору) для принятия необходимых мер. В противном случае Гостиница освобождается от ответственности за несохранность вещей.

6.4. Порядок обращения с забытыми вещами в случае, если неизвестен их владелец или место его пребывания, определяется Гостиницей.

Обнаруженные забытые или утерянные вещи в гостиничных номерах и иных помещениях Гостиницы (далее – забытые вещи) оформляются и хранятся в соответствии со следующими правилами:

6.4.1. Персонал Гостиницы должен предпринять все возможные меры для поиска владельца забытой вещи и ее возврата.

6.4.2. Все забытые вещи подлежат обязательной регистрации в журнале «Регистрация забытых вещей» с прикреплением к ним заполненной бирки (Приложение №3 к Правилам). Бирке присваивается номер регистрации.

6.4.3. Для хранения забытых вещей Потребителей/Гостей организована камера хранения (отдельное место на стойке ресепшен либо комната хранения багажа на 4 (четвертом) этаже Гостиницы в соответствии с п.6.7.1.

6.4.4. Ответственным за прием, хранение и выдачу забытых вещей назначается дежурный администратор-кассир(администратор).

6.4.5. Персоналу Гостиницы запрещено присваивать забытые вещи.

6.4.6. Не подлежат хранению следующие забытые вещи: оружие, наркотики, взрывчатые, химические и иные опасные вещества, подозрительные предметы, продукты питания, откупоренные спиртные напитки, животные, птицы, растения.

6.4.7. Предметы индивидуального пользования (зубные щетки, расчески, носки, нижнее белье и т.д.) регистрируются в журнале «Регистрация забытых вещей» и хранятся в течение 1(одной) недели.

6.4.8. Иные, не указанные в п.п. 6.4.6.-6.4.7. забытые вещи, подлежат хранению 6(шесть) месяцев.

Паспорта и другие документы, удостоверяющие личность в случае, если все меры по поиску владельца не дали результата, подлежат передаче компетентным органам по прошествии 14 (четырнадцати) календарных дней.

6.4.9. Персонал Гостиницы, обнаруживший забытые вещи, сообщает о факте находки дежурному администратору-кассиру(администратору) и незамедлительно передает их на ресепшен с указанием номера комнаты, времени обнаружения и своей фамилии.

6.4.10. Если уехавший Потребитель/Гость сообщает в Гостиницу о пропаже, администратор-кассир(администратор) уточняет у него следующую информацию:

- когда была забыта вещь;
- в каком месте была забыта вещь;
- как выглядит забытая вещь (Потребителю/Гостю необходимо ее подробно описать).

Если вещь, описываемая Потребителем/Гостем, находится на хранении, ее возвращают. Если подобная вещь не была зарегистрирована в журнале, сотрудник,



ответственный за хранение, уточняет информацию, предоставленную Потребителем/Гостем, у остальных сотрудников Гостиницы, с целью разыскать пропажу. Результат администратор-кассир(администратор) сообщает Потребителю/Гостю.

6.5. Возврат забытых вещей в Гостинице может осуществляться разными способами:

- возврат лично Потребителю/Гостю;
- возврат через доверенное лицо Потребителя/Гостя.

Если вещь возвращается Потребителю/Гостю лично (предъявляется документ удостоверяющий личность), в журнале в графе «Получено» ставится подпись получателя и/или ставится подпись в акте Изъятия, если вещь была оформлена в соответствии с п.3.15 настоящих Правил или оформляется расписка в получении.

Если вещь возвращается Потребителю/Гостю через доверенное лицо, то владелец оформляет доверенность на получателя в соответствии с законодательством с указанием в ней данных, по которым можно идентифицировать доверенное лицо. Основание для получения забытой вещи является оригинал доверенности. В данном случае запись в журнале или расписку о получении оформляет доверенное лицо. Кроме этого, владелец вещи должен хотя бы в устной форме подтвердить его решение выдать вещи иному лицу по доверенности.

6.6. По истечению установленного срока хранения забытых вещей и при отсутствии возможности возврата вещей владельцу, Гостиница оставляет за собой право распорядиться забытой вещью по-своему усмотрению в соответствии с законодательными актами Республики Беларусь.

6.7. Потребитель/Гость может оставить свой багаж на хранение в соответствии со следующими правилами:

6.7.1. Местом временного хранения багажа определены:

- комната хранения багажа на 4 (четвертом) этаже Гостиницы;
- ресепшен;

6.7.2. Ответственным за прием и выдачу багажа назначается администратор-кассир Гостиницы(администратор).

6.7.3. Камера хранения предназначена для временного хранения багажа и ручной клади Потребителей/Гостей, ожидающих заселения в Гостиницу при раннем заезде, имеющим подтвержденное или гарантированное бронирование, для выезжающих или уже выехавших, но задерживающихся по тем или иным причинам Потребителей/Гостей (трансфер, экскурсии и т.д.) сроком не более 9 (девяти) часов, а также на период проживания в Гостинице.

6.7.4. Для Потребителей/Гостей услуга хранения багажа (сумок, портфелей, чемоданов) предоставляется бесплатно. Гостиницей предусмотрено хранение чемоданов и другого незапрещенного багажа в соответствии с настоящим пунктом.

6.7.5. При приеме вещей на хранение администратор-кассир (администратор) фиксирует основные данные на бирке, которая прикрепляется к багажу (Приложение №4 к настоящим Правилам):

- фамилию, имя, отчество (при наличии такового) Потребителя/Гостя;
- номер комнаты (в случае, если Потребитель/Гость уже оформлен в Гостинице);
- количество багажа, его отличительные особенности;
- срок хранения багажа;
- личная подпись владельца

6.7.6. При сдаче большого количества багажа либо иных личных предметов, обязательным условием для персонала Гостиницы является разграничение площади в помещении, чтобы исключить соприкосновение со сданными вещами других



Потребителей/Гостей.

6.7.7. Сотрудникам Гостиницы запрещено принимать в багаж:

- продукты;
- воспламеняющиеся и токсичные предметы;
- предметы заведомо известной высокой стоимости (ценные вещи, деньги и т.п.);
- хрупкие вещи;
- крупногабаритные предметы (например, мебель).

6.7.8. Багаж выдается Потребителю/Гостю только после того, как установлено, что он является его законным владельцем (при предъявлении документа, удостоверяющего личность). Выдача багажа представителям компании по просьбе их клиента может быть осуществлена только при наличии доверенности владельца багажа.

## 7. ПЛАТА ЗА ГОСТИНИЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

7.1. При размещении Потребитель/Гость принимает на себя обязательства по оплате оказываемых Исполнителем услуг и несет ответственность за соблюдение настоящих Правил в течение всего срока проживания.

7.2. Оплата за проживание и оказанные дополнительные услуги осуществляется в белорусских рублях за наличный расчет или безналичный расчет (в том числе по банковским платежным картам) согласно действующему на момент предоставления услуг Прейскуранту. Оплата услуг осуществляется:

- в безналичной форме – путем банковского перевода на расчетный счет Исполнителя;
- при наличной форме расчета – наличными денежными средствами (белорусскими рублями);
- по банковским платежным карточкам (в том числе с помощью интернет-эквайринга, иных платежных систем).

7.3. Плата за услуги производится Потребителем/Гостем при оформлении проживания на условиях предварительной оплаты, согласно действующему на момент заселения Прейскуранту.

7.4. Плата за проживание взимается в соответствии с установленным единым расчетным часом – 12:00 часов текущих суток.

При проживании **не более суток** плата взимается **за полные сутки**.

В случае заезда Потребителя/Гостя **до расчетного часа** (с 00:00 до 12:00 часов текущих суток, **ранний заезд**) дополнительно плата взимается за половину суток.

В случае выезда потребителя **после расчетного часа** (**поздний выезд**) плата за проживание взимается в следующем порядке:

- в течение первых 12 (двенадцати) часов продолжительности времени проживания от установленного в Гостинице расчетного часа – за половину суток;
- от 12 (двенадцати) до 24 (двадцати четырех) часов продолжительности времени проживания от установленного в Гостинице расчетного часа – за полные сутки.

Предварительное бронирование номера с ранним заездом или поздним выездом невозможно в период высокого спроса. Заселение до расчетного часа и выселение после расчетного часа предоставляется при наличии такой возможности. Оплата за предварительное бронирование вносится при заселении за полный период проживания, указанный в Заявке, независимо от времени заезда Потребителя/Гостя.

7.5. При аннуляции или изменении Заявки на бронирование не позднее, чем за 3 суток до заезда группы более 20 человек, и не позднее, чем за сутки до заезда группы



до 20 человек, денежные суммы, поступившие на расчетный счет Гостиницы в качестве оплаты за проживание, возвращаются в течение 30(тридцати) банковских дней с момента аннуляции на основании письма Потребителя/Гостя.

7.6. Оплата за проживание и/или дополнительные услуги Гостиницы по безналичному расчету производится в порядке, установленном договором и в соответствии с настоящими Правилами.

7.7. Возврат денежных средств. При досрочном выезде Потребителя/Гостя из номера, расчет излишне уплаченных денежных средств производится согласно договору с учетом настоящих Правил на основании письменного либо устного заявления Потребителя/Гостя и предоставления администратору-кассиру(администратору) оригинала счета (при наличии) и документа, удостоверяющий личность Потребителя/Гостя. Администратор-кассир осуществляет возврат денежных средств и предоставляет чеки о возврате с печатью и подписью. В случае отсутствия у Потребителя/Гостя документа, удостоверяющего личность Потребителя/Гостя, а также при выезде Потребителя/Гостя менее чем за 12 часов (полсутки) до окончания оплаченного срока проживания возврат денежных средств не осуществляется.

Возврат денежных средств за гостиничные услуги, оплаченные посредством безналичного банковского перевода/банковских платежных карточек, осуществляется на счет организации/Потребителя/Гостя в течение 10 (десяти) суток.

7.8. Потребитель/Гость, прошедший процедуру размещения и не поселившийся в номер, вправе отказаться от услуги по проживанию в течение 1(одного) часа с момента процедуры размещения. В этом случае по письменному заявлению Потребителя/Гостя и предоставления администратору-кассиру Гостиницы(администратору) оригинала счета (допускается его отсутствие) и документа, удостоверяющий личность Потребителя/Гостя), производится полный возврат денежных средств.

7.9. Не взимается плата за проживание в Гостинице детей в возрасте до 7 лет (включительно) при условии их размещения с родителями (законными представителями) в одном номере без предоставления отдельного места.

7.10. Плата за дополнительные услуги, оказываемые Гостиницей (исключая предоставление дополнительного места, доплаты за проживание с домашними животными и предоставления услуг общественного питания), взимается на условиях по факту оказания услуг путем оплаты в кассу, расположенную на ресепшен Гостиницы, либо в соответствии с условиями заключенного сторонами договора.

7.11. В случае задержки Потребителя/Гостя в номере (**изменения срока проживания**), размещение в котором было согласовано Заявкой Потребителя/Гостя (забронированного и оплачиваемого по безналичному расчету согласно условиям Договора на оказание гостиничных услуг юридическому лицу) после расчетного часа **без согласованной Заявки** (внесенных изменений со стороны Потребителя гостиничных услуг (Заказчика по договору), **доплата производится самим Потребителем/Гостем в соответствии с утвержденным Прейскурантом** (максимального официально опубликованного тарифами (Rack Rate), если иное не предусмотрено договором.

7.12. В случае задержки Потребителя/Гостя в номере (**изменения срока проживания**), размещение в котором было согласовано Заявкой Потребителя/Гостя (забронированного и оплачиваемого по безналичному расчету согласно условиям Договора на оказание гостиничных услуг с юридическим лицом и при наличии в



договоре условия о возможности оплаты гостиничных услуг Потребителем/Гостем самостоятельно на стойке) после расчетного часа **при наличии согласованной Заявки** (внесенных изменений со стороны Потребителя гостиничных услуг (Заказчика по договору), **доплата производится самим Потребителем/Гостем в соответствии с условиями договора (согласованными договором тарифами).**

7.13. Потребитель/Гость обязан произвести окончательный расчет за оказанные ему услуги при выселении. При этом Потребителю/Гостю выдается счет и кассовый чек.

7.14. При поселении третьего Потребителя/Гостя и размещении его на дополнительной кровати в номере категории «Twin», «Double», «Studio», «Studio Comfort» с него взимается оплата в размере 50% от суточной стоимости номера. При наличии заявки от Потребителя/Гостя, оплачивающего по безналичному расчету согласно условиям Договора на оказание гостиничных услуг юридическому лицу, с 3-го гостя взимается оплата в размере 50% суточной стоимости номера для 1-местного размещения по договорным тарифам.

При размещении на диване третьего Потребителя/Гостя до 15 лет (включительно) в номере категории «Studio Comfort», оплата производится только за дополнительный комплект необходимого постельного белья (дополнительная смена постельного белья).

7.15. В случае изменения Потребителем/Гостем категории забронированного и самостоятельно оплачиваемого Потребителем/Гостем номера в сторону ее повышения оплата производится в соответствии с утвержденным Прейскурантом (максимального официально опубликованного тарифами (Rack Rate)).

7.16. В случае **изменения** Потребителем/Гостем **категории номера**, размещение в котором было согласовано Заявкой Потребителя/Гостя (забронированного и оплачиваемого по безналичному расчету согласно условиям Договора на оказание гостиничных услуг с юридическим лицом) **без согласованной Заявки** (внесенных изменений со стороны Потребителя гостиничных услуг (Заказчика по договору), **доплата производится самим Потребителем/Гостем в соответствии с утвержденным Прейскурантом** (максимального официально опубликованного тарифами (Rack Rate)).

7.17. В случае **изменения** Потребителем/Гостем **категории номера**, размещение в котором было согласовано Заявкой Потребителя/Гостя (забронированного и оплачиваемого по безналичному расчету согласно условиям Договора на оказание гостиничных услуг юридическому лицу и при наличии в договоре условия о возможности оплаты гостиничных услуг Потребителем/Гостем самостоятельно на стойке) **при наличии согласованной Заявки** (внесенных изменений со стороны Потребителя гостиничных услуг (Заказчика по договору), доплата производится самим Гостем в размере разницы между установленными договором стоимостями проживания в номере повышенной категории (при ее согласовании условиями договора) и стоимостью проживания в заранее забронированном номере. В случае отсутствия согласования условиями договора стоимости проживания в номере, требуемой Потребителем/Гостем категории, доплата производится в размере разницы между стоимостью проживания согласно утвержденного Прейскуранта (максимального официально опубликованного тарифами (Rack Rate) и стоимостью проживания в заранее забронированном номере.



7.18. В случае выезда из Гостиницы на срок 12 часов и более (временный выезд) Потребитель/Гость вносит оплату за период отсутствия как гарантию бронирования номера.

## **8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

8.1. Исполнитель прилагает все усилия для того, чтобы решать все споры и разногласия, связанные с оказанием гостиничных услуг, путем переговоров.

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

8.3. Потребитель/Гость несет перед Исполнителем материальную ответственность за любой ущерб, нанесенный на территории Гостиницы физическим лицам, зданию, отделке или оборудованию по его вине, и возмещает ущерб Исполнителю в полном объеме.

8.4. Ответственность за нарушения Потребителем/Гостем настоящих Правил (штрафные санкции) предусмотрена в публичном договоре возмездного оказания гостиничных услуг, а также может быть указана в самих Правилах. В случае их противоречия в ответственности Исполнитель и Потребитель/Гость руководствуются договором.

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

8.6. Если в установленном порядке в действие введены нормативные акты устанавливающие иные правила гостиничного обслуживания на территории Республики Беларусь, то настоящие Правила действуют в части, не противоречащей этим нормативным актам.

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

8.8. Настоящие Правила действуют до принятия новых Правил.





Дата: \_\_\_\_\_

г. Минск, ул. Притыцкого, 156  
ООО «ЕвроСтэпГрупп», Green City Hotel»

**АКТ ОБ УТРАТЕ/ПОВРЕЖДЕНИИ ИМУЩЕСТВА ГОСТИНИЦЫ (ОБРАЗЕЦ)**

ФИО гостя: \_\_\_\_\_

Номер комнаты: \_\_\_\_\_

Обнаружено следующее: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Всего на сумму: \_\_\_\_\_

Подписи персонала гостиницы:

Старшая горничная \_\_\_\_\_  
(ФИО) (подпись)

Горничная \_\_\_\_\_  
(ФИО) (подпись)

Администратор \_\_\_\_\_  
(ФИО) (подпись)

С гостя получено: \_\_\_\_\_  
(сумма прописью)

Администратор \_\_\_\_\_  
(ФИО) (подпись)

Гость/Платательщик \_\_\_\_\_  
(ФИО) (подпись)



## ОБРАЗЕЦ

<b>БИРКА № _____</b> (соответствует номеру записи в журнале «Регистрация забытых вещей»)			
	НАИМЕНОВАНИЕ ЗАБЫТОЙ ВЕЩИ (кратко)		
	МЕСТО ОБНАРУЖЕНИЯ		
	ДАТА, ВРЕМЯ ОБНАРУЖЕНИЯ		
	ФИО ГОСТЯ		



**ОБРАЗЕЦ**

<b>БИРКА (БАГАЖНАЯ)</b>			
	ФИО ГОСТЯ; НОМЕР КОМНАТЫ (при наличии)		
	БАГАЖ (количество, особенности)		
	СРОК ХРАНЕНИЯ		
	ПОДПИСЬ ВЛАДЕЛЬЦА БАГАЖА		