

Коммунальное культурно-спортивное
унитарное предприятие «Аква-Минск»
(Государственное предприятие
«Аква-Минск»)

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
_____ А.Е.Герасимович
_____._____.2018

Гостиница «ОТЕЛЬ «Аква-Минск»

ПРАВИЛА

_____._____.2018 №__

гостиничного обслуживания и проживания
в гостинице «ОТЕЛЬ «Аква-Минск»

1. Общие положения

1.1. Правила гостиничного обслуживания, проживания (и внутреннего распорядка) в гостинице «ОТЕЛЬ «Аква-Минск» (далее – Правила) разработаны в соответствии и на основании Правил гостиничного обслуживания в Республике Беларусь, утвержденных Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 07.04.2006 №471 от 03.04.2017; Правил проживания в гостинцах Республики Беларусь, утвержденных Постановлением Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь от 17.05.2006 №23 (в редакции Постановления Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь от 10.12.2008 № 25); Правил пребывания иностранных граждан и лиц без гражданства в Республике Беларусь, утвержденных Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 20.01.2006 г. № 73.

1.2. Правила Проживания в гостинице «ОТЕЛЬ «Аква-Минск» установлены с учетом требований актов законодательства Республики Беларусь и норм международного права:

Закона Республики Беларусь от 09.01.2002 № 90-3 «О защите прав потребителей»;

Закона Республики Беларусь от 25.11.1999 № 326-3 «О туризме»;

Закона Республики Беларусь от 04.01.2010 № 105-3 «О правовом положении иностранных граждан и лиц без гражданства в Республике Беларусь»;

Международных гостиничных правил (одобрены Советом Международной гостиничной Ассоциации 02.11.1981);

Глобального этического кодекса туризма;

Франкфуртской таблицы-унификации .

1.3. Настоящие Правила регулируют отношения между Исполнителем – гостиницей «ОТЕЛЬ «Аква-Минск» 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 (комплекс зданий и сооружений, здание или часть здания с оборудованием и иным имуществом), отвечающий установленным требованиям технических нормативных правовых актов, в котором осуществляется гостиничное обслуживание;

гостиничное обслуживание – услуги, оказываемые Исполнителем, по предоставлению номеров (мест в номерах) для временного проживания Потребителями, а также дополнительные услуги (далее услуги);

карта гостя – документ, выдаваемый гостю при заселении администратором-кассиром, который подтверждает статус гостя гостиницы «Отель «Аква-Минск», а также дает право пользоваться дополнительными услугами, включенными в тариф проживания. Карту гостя запрещено передавать третьим лицам;

дополнительные услуги – услуги общественного питания, связи, бытовые, спортивные, туристские и другие услуги, оказываемые исполнителем на возмездной и (или) безвозмездной основе в соответствии с законодательством;

исполнитель – гостиница «Отель «Аква-Минск» – структурное подразделение Государственного предприятия «Аква-Минск», осуществляющее гостиничное обслуживание;

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

гость – потребитель гостиничных услуг – физическое лицо, использующее услуги гостиницы «Отель «Аква-Минск»;

бронирование – заказ номера (места в номере) посредством подачи заявки, а также на основании договора, заключенного в письменной форме с прописанными гарантиями оплаты; через онлайн-каналы бронирования (Booking.com, Hotels.com, сайт гостиницы aquaminskhotel.by);

резервирование – заказ номера (места в номере) посредством заявки с помощью телефонной связи;

размещение – размещение в гостинице «Отель «Аква-Минск»;

проживание – фактическое проживание в заранее согласованный период времени с момента поселения 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 опьянения или под воздействием наркотических или токсических средств, не обслуживаются.

1.7. Во исполнение требований актов законодательства Республики Беларусь и в целях информирования гостей на рецепции в удобном для обозрения месте размещены:

информация о наименовании, месте нахождения, номерах телефонов предприятия, а также Исполнителя - гостиницы «Отель «Аква-Минск»;

настоящие Правила;

выписка из настоящих Правил;

прейскурант цен;

правила пожарной безопасности;

перечень оказываемых услуг;
информация о форме и порядке оплаты оказываемых услуг;
информация о подтверждении уровня обслуживания в гостинице «Отель «Аква-Минск» согласно присвоенной ему категории: копия сертификата о присвоении гостинице «Отель «Аква-Минск» соответствующей категории;
информация о туристском потенциале Республики Беларусь (буклеты, брошюры, проспекты);
информация о работе размещенных в гостинице «Отель «Аква-Минск» и на территории аквапарка объектов питания, торговли, связи, бытового обслуживания и иных объектов, оказывающих соответствующие услуги.

1.8. Книга замечаний и предложений находится у администратора-кассира гостиницы «Отель «Аква-Минск» на рецепции на первом этаже.

1.9. Правила пожарной безопасности, выписка из настоящих Правил, информация об оказываемых услугах размещена в каждом номере гостиницы «Отель «Аква-Минск».

1.10. Режим работы гостиницы «Отель «Аква-Минск» – круглосуточный.

1.11. Гостиница «Отель «Аква-Минск» является структурным подразделением Государственного предприятия «Аква-Минск» и находится в непосредственной близости от аквапарка «Лебяжий». Курение на территории гостиницы «Отель «Аква-Минск» разрешено только в специально отведенных для этого местах.

1.12. В целях обеспечения безопасности в гостинице «Отель «Аква-Минск», контроля качества оказания услуг в холлах и коридорах гостиницы «Отель «Аква-Минск» (далее – гостиницы) ведется видеонаблюдение, а также аудиозапись в холле 1 этажа.

2. Бронирования

2.1. Бронирование номеров осуществляется посредством подачи потребителем заявки на бронирование с помощью телефонной, факсимильной, электронной и почтовой связи, на основании договора, заключенного в письменной форме, а так же через онлайн-каналы бронирования (Booking.com, Hotels.com, сайт гостиницы aquaminskhotel.by).

2.2. В заявке на бронирование номера (места в номере) указывается:
реквизиты (для юридических лиц);
фамилия, имя, отчество гостя;
количество гостей;
дата и время заезда и предполагаемого выезда гостя;
тип и количество необходимых номеров;
количество детей, их возраст;
страна, гражданином которой является гость;
вид оплаты;
гарантии оплаты проживания и оплаты неустойки в случае простоя номера;
контактный номер, контактное лицо.

Также в заявке на бронирование могут быть указаны дополнительные услуги, которые не входят в стоимость проживания.

2.3. Плата за бронирование и резервирование номера (места в номере) не взимается.

2.4. При поступлении заявки Исполнитель присваивает ей порядковый номер, указываемый в дальнейшем при переписке между Исполнителем и Потребителем.

2.5. Бронирование номера может быть произведено в любое время суток согласно заявке потребителя.

2.6. Исполнитель в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента получения заявки на бронирование подтверждает Потребителю факт бронирования, при условии наличия в гостинице свободных номеров запрашиваемой категории, либо отказывает в удовлетворении заявки в случае отсутствия свободных номеров на интересующие гостя даты. Указанные сообщения направляются гостю по факсу или с помощью электронной почты на адрес или номер, указанный в заявке (обратная связь, контакты).

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

2.8. В гостинице существует два типа бронирования: **негарантированное** и **гарантированное**.

2.8.1. При **негарантированном** бронировании срок действия брони заканчивается в 19.00 дня заезда, после чего Исполнитель вправе аннулировать бронирование и выставить номер в открытую продажу. Плата за негарантированное бронирование не взимается.

2.8.2. Гарантия сохранения брони после 19.00 дня заезда, при раннем заезде либо на весь период проживания предоставляется при **гарантированном** бронировании. **Гарантированное** бронирование должно быть подтверждено одним из следующих способов: авансовым платежом, интернет-платежом с использованием АИС «Расчет» (при бронировании номера через сайт гостиницы aquaminskhotel.by), гарантированным письмом (при безналичном расчете). В случае незаезда или позднего аннулирования бронирования (менее 24 часов до дня заезда) Исполнитель взимает санкции в размере стоимости одних суток проживания.

2.9. В течение 1 (одного) рабочего дня Исполнитель направляет в адрес Потребителя типовой договор на оказание гостиничных услуг. Номер считается гарантированно забронированным в момент поступления 100 % предоплаты на расчетный счет Исполнителя либо в кассу гостиницы.

2.10. Все тарифы в системе бронирования гостиницы указаны за номер без учета завтрака, включая налоги и прочие обязательные платежи. Все дополнительные сборы (местные и т.д.) не указанные в договоре с гостиницей гость оплачивает самостоятельно на месте. Завтрак может быть включен по заявке потребителя. Если в заявке на бронирование информация о завтраке отсутствует, гость размещается по тарифу «без завтрака».

2.11. В случае изменения заявки на бронирование Потребитель предоставляет Исполнителю сведения не позднее чем за 72 (семьдесят два) часа (трое суток) до момента заезда (при размещении более 20 человек) и за 24 часа (одни сутки) – при размещении до 20 человек. Момент заезда – до 12.00 дня заезда либо ранее оговоренное время по заявке.

2.12. С целью достижения максимальной загрузки номерного фонда гостиницы, допускается бронирование номеров специалистами рецепции сверх имеющегося на момент бронирования количества свободных номеров требуемой категории с последующим размещением в номерах более высокой категории по тарифу номера более низкой категории при отсутствии свободных и готовых к заселению номеров.

2.13. Гость, заезжающий в гостиницу по подтвержденной брони (подтвержденной заявке на бронирование), имеет приоритетное право поселения перед гостями, желающими продлить проживание в гостинице по истечении согласованного срока проживания.

2.14. Потребитель вправе зарезервировать номер посредством телефонной связи на 2 (два) часа с момента телефонного звонка. По истечению 2 (двух) часов номер может быть предоставлен другому гостю. В случае наличия свободных мест время резервирования может быть продлено.

3. Предоставление и оплата услуг

3.1. Условия договора оказания услуг определены Правилами гостиничного обслуживания, проживания (и внутреннего распорядка) в гостинице «Отель «Аква-Минск» (далее – Правила). Перед заключением договора возмездного оказания услуг (бронированием, оплатой услуг гостиницы) Потребитель обязан внимательно ознакомиться с настоящими Правилами и действующими тарифами. Принятие Потребителем условия настоящих правил является подтверждением того, что Потребитель ознакомился с ними согласен и обязуется их выполнять.

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

- полное наименование юридического лица;
- номер государственной регистрации в реестре юридических лиц, УНП;
- должность, наименование документа, подтверждающие полномочия лица, подписывающего договор;
- почтовый и юридический адрес;
- телефон, факс, адрес электронной почты;
- банковские реквизиты, в том числе наименование банка, адрес, код или BIC, SWIFT, номер расчетного счета.

3.3.1. Гость, являющийся гражданином Республики Беларусь, предъявляет администратору-кассиру паспорт, а при его отсутствии один из следующих документов:

- справка, установленной формы, выдаваемая в случае утраты гражданином паспорта Республики Беларусь;

военный билет (для военнослужащих срочной службы);
свидетельства о рождении для детей в возрасте до 14 лет.

3.3.2. Гость, являющийся иностранным гражданином или лицом без гражданства, предъявляет администратору-кассиру паспорт и миграционную карту (кроме граждан Российской Федерации) с отметкой должностного лица пограничных войск о въезде иностранца в Республику Беларусь или вид на жительство, удостоверение беженца или иные документы, установленные законодательством Республики Беларусь.

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

3.4. Гостиница выдает гостю документы, подтверждающие заключение договора на предоставление услуг («карту гостя»), содержащую следующую информацию: фамилию и имя, номер в гостинице, сроки проживания в гостинице.

3.5. Оформление услуги по проживанию осуществляется круглосуточно.

3.6. Аннулирование проживания проводится администратором-кассиром в случае обнаружения ошибки при оформлении документов (счета, чека). Взамен администратор-кассир производит новое оформление проживания и выдает новый счет, чек и «карту гостя».

3.7. Размещение гостя (заезд) производится после 14.00, выезд – до 12.00 часов дня текущих суток по местному времени.

3.8. Единый расчетный час установлен в 12.00 часов дня текущих суток по местному времени.

3.9. Гость, проживающий в гостинице и желающий продлить срок проживания, обязан сообщить об этом администратору-кассиру не позже, чем за 2 (два) часа до наступления расчетного часа. При отсутствии возможности продлить срок проживания в том же номере (другом номере), а также в случае истечения сроков визы на пребывание в Республике Беларусь, превышения установленного суммарного количества дней пребывания и др. гость обязан освободить занимаемый номер не позднее расчетного часа и произвести окончательный расчет за оказанные ему услуги.

3.10. Гость, прошедший процедуру размещения и не поселившийся в номер, вправе отказаться от услуги по проживанию в течение 30 (тридцати) минут с момента процедуры размещения. В этом случае осуществляется полный возврат денежных средств по заявлению гостя, в котором указывается причины. При этом гость обязан вернуть «карту гостя» и электронный ключ на рецепции.

3.11. В случае выезда из гостиницы на срок 12 часов и более (временный выезд) гость сообщает об этом администратору-кассиру. Гость, не заявивший об этом администратору-кассиру и не уплативший предварительно за время отсутствия, теряет право на проживание и подлежит выселению.

3.12. Оплата за проживание и оказанные дополнительные услуги осуществляется наличными денежными средствами, по безналичному расчету в белорусских рублях согласно действующему на момент предоставления услуг

прейскуранту, интернет-платежом с использованием АИС «Расчет» (при бронировании номера через сайт гостиницы aquaminskhotel.by)

3.13. Оплата услуг осуществляется:

при наличной форме расчета – в национальной валюте Республики Беларусь – белорусских рублях;

по банковским платежным карточкам в белорусских рублях;

интернет-платежом с использованием АИС «Расчет» (при оплате номера через сайт гостиницы)

по безналичному расчету.

3.14. Оплата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом, установленным с 12 часов дня текущих суток.

3.15. Плата за услуги производится гостем при оформлении проживания посуточно в полном объеме на условиях предварительной оплаты за весь период планируемого проживания, согласно действующему на момент заселения прейскуранту.

3.16. При проживании менее суток плата взимается за сутки.

3.17. При аннулировании или изменении заявки (группа более чем 20 человек) на бронирование не позднее, чем за 3 (трое) суток и за 1 (одни) сутки (группа до 20 человек) до заезда Потребителя, денежные суммы, поступившие на расчетный счет Исполнителя в качестве оплаты за проживание, возвращаются в течение 30 (тридцати) банковских дней с момента аннулирования.

3.18. Оплата за проживание и/или дополнительные услуги **по безналичному расчету** производится в следующем порядке: Исполнитель формирует предварительный счет, который передается Потребителю в течение суток после получения письменной заявки. Денежные суммы, указанные в предварительном счете, должны поступить на расчетный счет Исполнителя не позднее, чем за сутки до заезда гостя (если не существует иной договоренности на основании гарантированного письма потребителя). В течение 3 (трех) суток после выезда из гостиницы Потребителю отправляется по почте (посредством факсимильной связи) для подписания акт выполненных работ в 2 (двух) экземплярах. Потребитель отправляет Исполнителю по почте (посредством факсимильной связи) 1 (один) экземпляр подписанного акта выполненных работ. Актом выполненных работ является Счет гостя (INVOICE), сформированный системой управления гостиницей. Окончательные расчеты между Исполнителем и Потребителем производятся не позднее 3 банковских дней со дня выезда. В случае отсутствия денежных средств на расчетном счете Исполнителя при оплате проживания по безналичному расчету, поселение гостя в гостиницу не производится, либо производится за наличный расчет.

3.19. Возврат денежных средств при досрочном выезде гостя из номера, расчет излишне уплаченных денежных средств производится согласно настоящих Правил на основании письменного заявления гостя и предоставления чека об оплате и «карты-гостя» администратору-кассиру. Взамен администратор-кассир осуществляет возврат излишне оплаченных денежных средств и выдает новый счет с чеком о возврате денежных средств за

фактическое проживание гостя. В случае отсутствия у потребителя чека об оплате, а также при выезде гостя менее чем за 24 (двадцать четыре) часа до окончания оплаченного срока проживания возврат денежных средств не осуществляется.

3.20. Возврат денежных средств за гостиничные услуги, оплаченные посредством банковских платежных карточек, осуществляется на счет гостя в течение 10 (десяти) суток. Возврат денежных средств возможен только на банковскую карту, с которой была произведена оплата.

3.21. В гостинице действует система скидок к ценам на оказываемые услуги в соответствии с Положением о применении специальных тарифов на оказываемые услуги.

3.22. При гарантированном и подтвержденном в соответствии с заявкой раннем заселении гостей (в период с 06:00 до 14:00) взимается оплата в размере 50% суточной стоимости номера согласно тарифу, по которому гость произвел бронирование.

3.23. В случае раннего заезда (с 06:00 до 14:00) либо позднего выезда (с 12:00 до 23:00) гостя, оплачивающего самостоятельно за наличный расчет, им производится доплата в размере 50% от тарифа, по которому он проживает. Если оплата за проживание гостя произведена по безналичному расчету и не включает поздний выезд / ранний заезд, то в этом случае гость самостоятельно оплачивает услугу поздний выезд / ранний заезд в размере 50% от тарифа «RackRate».

3.25. Оплата раннего заезда и позднего выезда не предусматривает дополнительного посещения аквазоны и тренажерного зала, включенного в суточный тариф.

3.26. При заселении в гостиницу гостей при наличии предварительного бронирования и без него, т.е. при поселении «от стойки», и гостей по заявкам юридических лиц, не гарантирующих оплату за оказанные услуги, оплата за размещение взимается при оформлении в полном объеме за весь заявленный срок проживания, а при продлении проживания – за весь новый предполагаемый срок проживания.

3.27. Гость обязан произвести окончательный расчет за оказанные ему услуги при выселении.

3.28. Не взимается оплата за проживание в гостинице детей в возрасте до 8 лет при условии их размещения с родителями (законными представителями) в одном номере без предоставления отдельного места в номере.

3.29. При подселении третьего гостя на дополнительное место (раскладное кресло-кровать) с него взимается оплата в размере, установленном прейскурантом. При этом гостю предоставляется возможность посещения аквазоны аквапарка и тренажерного зала фитнес-клуба Pride Fitness House.

3.30. В случае задержки гостя в номере после 22:00 или если зарегистрированный гость приглашает в номер посетителя (в ночное время с 22:00 до 8:00), посетитель должен быть оформлен на подселение в данный номер

гостя. За такое подселение взимается оплата в размере, установленном прейскурантом.

3.31. При изменении гостем категории номера в сторону ее повышения (забронированного и оплачиваемого по безналичному расчету по тарифу со скидкой согласно условиям договора на оказание гостиничных услуг) доплата производится самим гостем в размере разницы между максимально установленными исполнителем тарифами.

3.32. В случае истечения срока проживания гостя в гостинице при отсутствии гостя в номере с 12:00 до 23:00 либо с 23:00 до 12:00 суток (если проживание не продлено и не оплачено в срок), администрация гостиницы вправе создать комиссию и сделать описание имущества, находящегося в номере отсутствующего гостя, освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация помещает на хранение в сейф, находящийся на рецепции, остальные вещи помещаются в камеру хранения забытых вещей на первом этаже.

3.33. Потребитель и Исполнитель вправе заключить договор в письменной форме, определяющий иные условия оказания услуг. В этом случае положения настоящих Правил применяются в части, не противоречащей условиям договора.

4. Услуги

4.1. Гостям предоставляются следующие услуги без дополнительной оплаты:

- услуги службы приема и размещения;
- вызов такси;
- услуга «звонок-будильник»;
- вручение корреспонденции;
- предоставление справочной информации о режиме работы служб гостиницы и аквапарка, информации для туриста;
- вызов «скорой помощи», пользование аптечкой;
- места на парковке автотранспорта;
- пользование комнатой бытового самообслуживания;
- чистка обуви автоматом;
- пользование телевизором, холодильником (в люксах и бунгало);
- жидкое мыло;
- доступ в сеть интернет по технологиям Wi-Fi;
- поднос багажа по просьбе гостя (из машины в номер и из номера в машину);
- предоставление детской кроватки детям до трех лет;
- услуга по хранению багажа (до регистрации заезда или после регистрации отъезда на срок не более 6 (шести) часов согласно Положению о временном хранении багажа и ценностей в гостинице «Отель «Аква-Минск»;
- безлимитное посещение аквазоны аквапарка;

посещение тренажерного зала фитнес-клуба Pride Fitness House до 16.00 (лицам, старше 16 лет);

предоставление питьевой воды и кипятка в лобби-баре.

4.2. Гостям предоставляются следующие услуги за дополнительную плату: услуги прачечной;

комната переговоров с мультимедийным оборудованием;

услуги ресторана (ежедневно с 7:00 до 23:00), лобби-бара (ежедневно с 11:00 до 23:00), обслуживание в номерах во время завтрака;

предоставление бутилированной питьевой воды;

услуги бизнес-центра: ксерокопирование документов (круглосуточно), сканирование документов (круглосуточно);

телефонная связь;

завтрак.

4.3. Гость может воспользоваться всеми видами предоставляемых услуг согласно утвержденному перечню и действующим прейскурантам.

5. Правила проживания

5.1. Все гости, проживающие в гостинице, имеют одинаковые права и должны соблюдать настоящие Правила, правила пожарной безопасности и санитарные нормы, а также:

- бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы. В случае повреждения или утраты имущества гостиницы 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, закрывать водопроводные краны, окна, входную дверь.

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

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

5.4. Посторонние лица могут находиться в номере только по приглашению проживающих гостей с 08.00 до 22.00 без предъявления документов, а с 22.00 до 08.00 – при предъявлении документов, удостоверяющих личность, с регистрацией и оплатой в соответствии с действующим прейскурантом. Проживающие несут ответственность за своевременный уход приглашенных и соблюдение ими настоящих Правил.

5.5. Гостям в гостинице запрещается:

пользоваться электронагревательными приборами;

курить в неустановленных для этого местах;

создавать неудобства и нарушать спокойствие других проживающих;

хранить в номере габаритные вещи, оружие, наркотические вещества, легковоспламеняющиеся и взрывчатые вещества и предметы;

держат в номере животных и (или) птиц без разрешения администрации;

выбрасывать мусор через окна;

оставлять в номере в свое отсутствие незарегистрированных в установленном порядке посторонних лиц, а также передавать «карту гостя» и электронный ключ от номера другим гостям и посторонним.

5.6. Гостям гарантируется сохранность личных вещей, находящихся в номере, а также сохранность багажа, сданного в камеру хранения, при условии соблюдения ими Правил. Драгоценности, ценные бумаги и деньги рекомендуется хранить в сейфе на рецепции.

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

5.8. Согласно Правилам обращения с забытыми вещами, действующими в гостинице, обнаруженные забытые вещи регистрируются в специальном журнале и хранятся в камере хранения. Администрация гостиницы принимает меры по возврату их владельцу. Порядок хранения забытых вещей регулируется Положением о забытых вещах в гостинице «Отель «Аква-Минск».

5.9. При проживании гостя в гостинице более 2 (двух) суток смена постельного белья и полотенец производится на третьи сутки с даты заезда. По просьбе гостя один раз может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец без дополнительной оплаты.

6. Права и ответственность сторон

6.1. В случае нарушения Исполнителем сроков начала оказания услуг по договору и заявке на бронирование номера (места в номере) потребитель вправе расторгнуть договор или назначить новый срок бронирования (в письменном виде).

6.2. При обнаружении недостатков в качестве оказываемых услуг потребитель вправе потребовать:

безвозмездного устранения недостатков;

равноценной замены услуги.

6.3. В случае если Исполнитель не устранил недостатки в качестве оказываемых услуг, Потребитель вправе расторгнуть договор, оплатив фактически оказанные ему услуги.

6.4. Потребитель вправе досрочно расторгнуть договор. В случае досрочного расторжения договора, при условии соблюдения требований настоящих Правил, исполнитель возмещает потребителю денежные средства в размере стоимости невостребованных услуг.

6.5. В случае повреждения и/или утраты гостем имущества гостиницы составляется акт о порче (утрате) имущества гостиницы, на основании которого гость обязан возместить стоимость нанесенного ущерба.

6.6. При утрате (порче) электронного ключа от номера гость оплачивает штраф согласно Прейскуранту.

6.7. При утрате «карты гостя» гость теряет возможность посещения аквазоны и тренажерного зала.

6.8. В случае нарушения Правил пожарной безопасности, санитарных норм, правил общественного порядка гость несет ответственность, установленную действующим законодательством Республики Беларусь.

6.9. Исполнитель вправе в случае неоднократного (два и более раз в течение всего срока оказания услуг) или грубого нарушения гостем Правил гостиничного обслуживания и проживания в гостинице «Отель «Аква-Минск» расторгнуть договор на оказание услуг.

6.9. Исполнитель вправе в случае возникновения форс-мажорных обстоятельств (аварийных ситуаций) расторгнуть в одностороннем порядке заключенный с потребителем договор и вернуть потребителю денежные средства в размере стоимости не оказанных услуг.

6.10. Гостиница несет ответственность за:

утрату, недостачу или повреждение личных вещей гостя, находящихся в номере (исключая драгоценности, ценные бумаги и деньги);

вред, причиненный жизни или здоровью гостя вследствие недостатков при оказании услуг на территории гостиницы в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

6.11. Гостиница не несет ответственность за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения), транспорта и т.п.

6.12. В случае нарушения Исполнителем настоящих Правил, защита прав Потребителей осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством.

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

6.14. Настоящие Правила действуют до принятия новых Правил.

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

Управляющий гостиницей

О.С.Буткевич

Нач. отдела юридического
сопровождения, кадровой работы
и делопроизводства

_____ Е.В.Юревич

_____._____.201