

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
государственного предприятия
«Аква-Минск»

_____ А.Е.Герасимович
« ____ » _____ 20 ____ г.

ПРАВИЛА гостиничного обслуживания и проживания в гостинице «Отель «Аква-Минск» (ВЫПИСКА)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Гостиница «Отель «Аква-Минск» (далее – гостиница) является структурным подразделением Государственного предприятия «Аква-Минск» и находится на территории аквапарка «Лебяжий». Курение на территории гостиницы «Отель «Аква-Минск» разрешено строго в специально отведенных для этого местах.

1.2. Режим работы гостиницы – круглосуточный.

1.3. В целях обеспечения безопасности в гостинице, контроля качества оказания услуг в холлах и коридорах гостиницы ведется видеонаблюдение, а также аудиозапись в холле 1 этажа.

1.4. Книга замечаний и предложений находится на рецепции у администратора-кассира на первом этаже.

2. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ И ОПЛАТА УСЛУГ

2.1. Предоставление услуг потребителю осуществляется на основании договора, заключенного в письменной форме.

2.2. Договор на предоставление услуг с физическими лицами заключается при предъявлении гостем документа, удостоверяющего личность.

2.3. Оформление услуги по проживанию осуществляется круглосуточно.

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

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

2.6. 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.

2.7. 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.

2.8 Оплата услуг осуществляется:

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

- по банковским платежным карточкам в белорусских рублях,

- по безналичному расчету.

2.9. При проживании менее суток плата взимается за сутки.

2.10 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.

2.11. 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.

2.12 . 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».

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

2.14. В случае истечения срока проживания гостя в гостинице при отсутствии гостя по месту проживания 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. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ

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

3.2. Уходя из номера, гость должен выключать осветительные приборы, телевизор, закрывать водопроводные краны, окна, входную дверь.

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

3.4. 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.

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

3.6. Гостям 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;
- держать в номере животных и (или) птиц без согласования с администрацией;
- 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.

3.7. 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.

3.8. 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.

3.9. 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».

4. ПРАВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

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

- безвозмездного устранения недостатков;
- равноценной замены услуги.

4.2. 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.

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

4.4. 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.

Управляющий гостиницей

О.С.Буткевич

Начальник отдела
юридического сопровождения,
кадровой работы и делопроизводства

Е.В.Юревич