

Унитарное предприятие Национального олимпийского комитета Республики Беларусь «Спортивно-оздоровительный комплекс «Олимпийский»



ПРАВИЛА № 22

гостиничного обслуживания и проживания в гостинице без категории унитарного предприятия Национального олимпийского комитета Республики Беларусь «Спортивно-оздоровительный комплекс «Олимпийский»

І. Общие положения

1. Настоящие правила разработаны на основании Закона Республики Беларусь от 09.01.2002 № 90-З «О защите прав потребителей», Закона Республики Беларусь от 04.01.2010 г. № 105-З «О правовом положении иностранных граждан и лиц без гражданства в Республике Беларусь», 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 (в редакции Постановления Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь от 10.12.2008 г. № 25), Правил пребывания иностранных граждан и лиц без гражданства в Республике Беларусь, утвержденных Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 20.01.2006 г. № 73, и регулируют отношения между Исполнителем – гостиницей унитарным предприятием Национального олимпийского комитета Республики Беларусь «Спортивно-оздоровительный комплекс «Олимпийский» и Потребителем при осуществлении гостиничного обслуживания, а также устанавливают правила проживания в гостинице (г. Минск, пр. Независимости 80А/1).

2. В настоящих Правилах используются следующие основные термины:

бронирование – услуга гостиницы по резервированию номера с гарантией предоставить его потребителю на согласованных условиях;

гостиница – подразделение унитарного предприятия Национального олимпийского комитета Республики Беларусь «Спортивно-оздоровительный комплекс «Олимпийский» (далее УП «СОК «Олимпийский»), осуществляющее гостиничное обслуживание;

гостиничное обслуживание - услуги по предоставлению гостиницей номеров или мест в номерах (далее все вместе номера) для временного проживания физических лиц, а также дополнительные услуги (далее все вместе – услуги);

дополнительные услуги - услуги общественного питания, услуги связи и т.п., оказываемые на возмездной или безвозмездной основе гостиницей или другими подразделениями УП «СОК «Олимпийский»;

заселение – процедура с момента выдачи ключей постояльцу, ознакомления его с условиями размещения в номере, правилами проживания и пожарной безопасности до фактического размещения в номере;

партнер гостиницы - юридическое или физическое лицо, оказывающее услуги потребителям (постояльцам) в рамках договоров заключенных с гостиницей;

потребитель - юридическое или физическое лицо, заказывающее и (или) пользующееся услугами;

постоялец – потребитель - физическое лицо (граждане Республики Беларусь, иностранные граждане и лица без гражданства), пользующееся услугами.

3. Гостиничное обслуживание осуществляется на основании публичного договора, либо договора, заключенного в письменной форме.

4. Настоящие Правила, а также Правила гостиничного обслуживания в Республике Беларусь, перечень услуг, прейскурант на услуги, информация о форме и порядке оплаты услуг, о работе подразделений УП «СОК «Олимпийский», оказывающих дополнительные услуги, находятся в информационных папках на ресепшене у администратора гостиницы.

5. Настоящие Правила размещены на официальном сайте УП «СОК «Олимпийский» (www.dvs.by).

6. Правила проживания в гостинице, а также правила пожарной безопасности и информация о предлагаемых потребителю услугах находятся в каждом гостиничном номере.

7. Книга замечаний и предложений находится на ресепшене у администратора гостиницы.

II. Гостиничное обслуживание

1. Предоставление номеров для временного проживания

1.1. Гостиница предназначена для временного проживания постояльцев в течение срока, согласованного с администрацией гостиницы.

1.2. Предельный срок, на который единовременно оформляется проживание в гостинице - 30 суток.

1.3. Оформление постояльцев прибывающих в гостиницу и выбывающих из нее осуществляется круглосуточно.

1.4. Бронирование номеров.

1.4.1. Предоставление услуг потребителю осуществляется на основании публичного договора либо договора, заключаемого в письменной форме.

1.4.2. Бронирование номера (места в номере) может производиться путем принятия от потребителя заявки на бронирование с помощью почтовой, телефонной, электронной и факсимильной связи, а также на основании договора, заключаемого в письменной форме.

1.4.3. Бронирование номера (места в номере) производится не позднее двух часов до момента заселения потребителя.

1.4.4. В случаях, если намеченные потребителем сроки размещения в гостинице или количество забронированных мест изменяются, потребитель обязан сообщить об этом не позднее чем за трое суток до момента заселения — при размещении более 20 человек и за сутки — при размещении до 20 человек.

1.4.5. Срок действия брони заканчивается в 19 часов дня заезда, если в договоре или заявке на бронирование не указано другое время.

1.4.6. Оплата потребителем счета является подтверждением заключения договора оказания услуг на условиях, предусмотренных настоящими Правилами.

1.4.7. Плата за бронирования не взимается.

1.5. Оформление проживания.

1.5.1. При наличии в гостинице свободных мест постоялец вправе занимать номер любой категории с полной оплатой всех мест.

1.5.2. Для оформления проживания постоялец, являющийся гражданином Республики Беларусь, предъявляет документ, удостоверяющий личность, а при его отсутствии – один из следующих документов: справку установленной формы, выдаваемую в случае утраты гражданином паспорта Республики Беларусь, военный билет (для военнослужащих срочной службы), удостоверение водителя Республики Беларусь, свидетельство о рождении для детей в возрасте до четырнадцати лет, а также заполняет регистрационную карточку. Допускается заполнение регистрационной карточки администратором гостиницы на основании представленных постояльцем данных, с последующим подписанием её постояльцем.

1.5.3. Для оформления проживания постоялец, являющийся иностранным гражданином или лицом без гражданства, предъявляет паспорт или иной документ(ы), установленный(ые) законодательством Республики Беларусь (вид на жительство, удостоверение беженца, свидетельство о регистрации ходатайства о предоставлении статуса беженца или дополнительной защиты в Республике Беларусь, справку об обращении с ходатайством о предоставлении статуса беженца или дополнительной защиты в Республике Беларусь, свидетельство о регистрации ходатайства о предоставлении статуса беженца или свидетельство о предоставлении дополнительной защиты в Республике Беларусь и др.), а также заполняет регистрационную карточку. Допускается заполнение регистрационной карточки администратором гостиницы на основании представленных постояльцем данных, с последующим подписанием её постояльцем.

1.5.4. При оформлении проживания администратор гостиницы выдает потребителю (постояльцу) ключ от номера, знакомит его с правилами проживания и пожарной безопасности в гостинице.

Постояльцам, которые являются иностранными гражданами и лицами без гражданства, дополнительно разъясняются условия регистрации иностранных граждан и лиц без гражданства,

после чего осуществляется их регистрация с проставлением отметки о регистрации в миграционной карте.

1.5.5. В случае полной оплаты двухместного и более номера и при наличии свободного места по просьбе потребителя может осуществляться подселение постояльца(ев) в оплаченный номер с оформлением проживания в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

1.5.6. По истечении согласованного срока проживания постояльцу надлежит освободить номер. Постояльцы, желающие продлить проживание в гостинице, сообщают об этом администратору не позднее, чем за 2 часа до окончания срока проживания. В случае, если номер забронирован другими лицами, в продлении срока проживания в этом номере может быть отказано, или предложен другой свободный номер.

1.6. Гостиничное обслуживание постояльцев, находящихся в состоянии алкогольного опьянения либо состоянии, вызванном потреблением наркотических средств, не осуществляется.

2. Предоставление дополнительных услуг

2.1. Постояльцам гостиницы предоставляются дополнительные услуги, стоимость которых включена в проживание:

- вызов такси;
- интернет WiFi;
- автостоянка охраняемая (круглосуточно);
- вызов скорой помощи;
- пользование аптечкой с набором медикаментов первой необходимости;
- побудка к определенному времени, по просьбе проживающего.

2.2. В гостинице предоставляются дополнительные услуги за отдельную плату:

- дополнительная смена постельного белья, полотенец;
- стирки белья методом самообслуживания;
- прием/отправка факсимильных сообщений;
- копирование, сканирование и ламинирование документов (ежедневно, кроме выходных и праздничных дней с 8:30 до 12:30 и с 13:15 до 16:00), прием электронной почты (ежедневно, кроме выходных и праздничных дней с 8:30 до 12:30 и с 13:15 до 16:00).

2.3. Дополнительные услуги, предоставляемые УП «СОК «Олимпийский»:

- дворец водного спорта (бассейн, сауна, тренажерный зал, настольный теннис, открытая летняя терраса);
- реабилитационно медико-восстановительный центр (сауна-люкс);
- спортивно-восстановительный центр (сауны русская и финская, открытый бассейн с минеральной водой, джакузи, гидропроцедуры, термоскамейки);
- открытые теннисные корты, площадки пляжного футбола и волейбола, футбольный стадион с искусственным покрытием и футбольное поле с натуральной травой;
- летняя зона отдыха с отдельной территорией для комфортного времяпровождения: взрослый и детский открытые бассейны, шезлонги, натуральный газон, детская игровая площадка, летнее кафе;
- кафе «Акватория».

3. Плата за гостиничное обслуживание

3.1. Плата за гостиничное обслуживание осуществляется:

3.1.1. при наличной форме расчета:

- резиденты и нерезиденты – в национальной валюте Республики Беларусь – белорусских рублях, путем внесения суммы в кассу гостиницы (в том числе банковскими карточками);

3.1.2. при безналичной форме расчета:

- резиденты и нерезиденты – путем перечисления денежных средств на расчетный счет в белорусских рублях, на текущий счет в российских рублях, долларах США, Евро.

3.2. Цены на гостиничное обслуживание отражаются в прейскуранте. В случае изменения стоимости проживания авансовые платежи постояльцев перерасчету не подлежат.

3.3. Плата за проживание производится потребителем в аванс, посуточно или в полном объеме за весь период планируемого проживания, в соответствии с единым расчетным часом, установленным с 12 часов дня текущих суток, или в иные сроки, согласованные с

администрацией. При оплате за наличный расчет чек об оплате остается у администратора до момента выселения.

3.4. При проживании менее суток плата взимается за сутки.

3.5. В случае наличия свободных номеров допускается размещение в них постояльцев в период с 09.00 до 12.00 (ранний заезд) без взимания дополнительной платы за указанный период, при условии предварительной оплаты проживания в этих номерах с 12.00 на срок от одних суток.

3.6. При проживании более суток плата взимается в следующем порядке:

- при поселении до расчетного часа (с 0 до 12) плата за проживание взимается за половину суток;
- в случае выезда постояльца после расчетного часа в течение 12 часов плата взимается за половину суток, а от 12 до 24 часов – за полные сутки.

3.7. Оплата за проживание по безналичному расчету осуществляется на основании счета и (или) подписанного договора с потребителем.

3.8. В случае осуществления предварительной оплаты проживания и расторжения договора в связи с досрочным выездом, гостиница возвращает потребителю денежные средства в размере стоимости невостребованных услуг. При этом:

- потребителю, оплатившему проживание наличными денежными средствами, их возврат осуществляется во время выезда;
- потребителю, оплатившему проживание банковскими карточками, возврат денежных средств осуществляется на банковскую карточку в течение 30 суток с момента выезда;
- потребителю, оплатившему проживание по безналичному расчету, возврат денежных средств на расчетный счет осуществляется в течение 10 банковских дней с момента получения от потребителя подписанного акта о фактически оказанных услугах.

3.11. Не взимается плата:

- за проживание в гостинице детей в возрасте до 8 лет при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления отдельного места в номере;
- при подселении постояльца в оплаченный номер.

3.12. Оказание постояльцам дополнительных платных услуг осуществляется после их оплаты согласно прейскуранту.

III. Правила проживания в гостинице

1. Единый расчетный час установлен в 12.00 часов дня текущих суток по местному времени. Заселение постояльца производится после 14.00 часов, выезд – до 12.00 часов дня текущих суток по местному времени.

2. При выезде из гостиницы постоялец обязан оповестить об этом администратора (дежурного) и сдать ему номер и ключ, после чего постояльцу выдается квитанция с чеком об оплате.

3. По приглашению постояльца и с ведома администратора (дежурной) гостиницы допускается нахождение приглашенных лиц в номере с 07:00 до 23:00 часов. Гостиница имеет право отказать во входе в гостиницу приглашенным лицам, находящимся в состоянии алкогольного опьянения либо состоянии, вызванном потреблением наркотических средств.

Постоялец несет ответственность за своевременный уход приглашенных лиц.

Для нахождения приглашенного лица в номере после 23 часов (при наличии свободных мест) должно быть оформлено его проживание в гостинице в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

4. Постояльцам и приглашенным лицам надлежит: бережно относиться к имуществу, оборудованию гостиницы, соблюдать чистоту и порядок, правила проживания в гостинице, правила пожарной безопасности, правил общественного порядка.

5. Для постояльцев в гостинице недопустимо:

- создавать неудобства и нарушать спокойствие других проживающих в гостинице;
- оставлять в номере в свое отсутствие посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера;
- курить самим и разрешать курить приглашенным лицам в номерах, а также в местах, не предусмотренных для курения;
- хранить в номере громоздкие вещи, оружие, отравляющие и легко воспламеняющиеся вещества и материалы;
- держать в номере животных и птиц;
- выбрасывать через окна номера мусор (бутылки, окурки и т.п.).

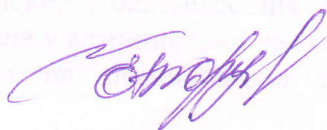
6. В целях личной безопасности и сохранности имущества постояльцам следует:

- уходя из номера закрывать водозаборные краны, выключать свет, телевизор, закрывать дверь номера и сдавать дежурной ключ от номера;
 - не пользоваться в номере кипятильниками и другими электронагревательными приборами;
 - ознакомиться с планом эвакуации и памяткой для проживающих о действиях на случай возникновения пожара.
7. Гостиница в случае обнаружения забытых вещей принимает меры по возврату их владельцу за счёт постояльца.

IV. Права и ответственность сторон

1. Постоялец (потребитель) вправе:
 - 1.1. пользоваться предоставляемыми гостиницей услугами без каких-либо вмешательств со стороны гостиницы или других лиц, заявляющих, что они действуют от имени или по поручению гостиницы;
 - 1.2. в случае нарушения гостиницей сроков начала оказания услуг по договору или заявке на бронирование номера расторгнуть договор или изменить заявку на бронирование;
 - 1.3. при обнаружении недостатков услуг по своему выбору потребовать:
 - безвозмездного устранения недостатков;
 - соответствующего уменьшения платы за услуги;
 - равноценной замены услуг.
2. Постоялец несет в установленном порядке ответственность за:
 - повреждение и утрату им имущества гостиницы и возмещает стоимость нанесенного ущерба по рыночным ценам, действующим на момент проживания;
 - за неоплату (несвоевременную) оплату услуг;
 - нарушение Правил пожарной безопасности, санитарных норм, правил общественного порядка.
3. Гостиница вправе:
 - 3.1. предоставить номер потребителю без предварительной оплаты в период с 19:00 до 09:00 при условии оплаты за проживание до расчетного часа, если у него на момент оформления проживания имеются только наличные денежные средства в иностранной валюте и отсутствует возможность их конвертации для оплаты услуг. В этом случае при размещении потребителю выдается на руки предварительный счет, который при последующей оплате обменивается на квитанцию и чек;
 - 3.2. в случае неоднократного или грубого нарушения потребителем (постояльцем) Правил проживания в гостинице расторгнуть договор на оказание услуг и выселить его из гостиницы;
 - 3.3. в случае возникновения форс-мажорных обстоятельств и аварийных ситуаций расторгнуть заключенный с потребителем договор досрочно и вернуть потребителю денежные средства в размере стоимости не оказанных услуг.
4. Гостиница несет ответственность за:
 - вред, причиненный жизни или здоровью постояльцев вследствие недостатков при оказании гостиницей услуг.
5. Гостиница не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения), транспорта и т.п.
6. В случае нарушения гостиницей настоящих Правил, защита прав потребителя осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством.
7. За качество и своевременность предоставления услуг Партнёрами гостиницы ответственность несут Партнёры гостиницы.
8. 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.
9. Настоящие Правила действуют до принятия новых Правил.

Разработал
Начальник отдела
реализации спортивных услуг



Е.Н.Борушко