



Правила гостиничного обслуживания и проживания в отеле «Шале Гринвуд»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила гостиничного обслуживания и проживания в отеле «Шале Гринвуд» рекреационного комплекса «Шале Гринвуд» СП «Санта Импэкс Брест» ООО (далее – Правила) регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг между Исполнителем и Гостем, призваны проинформировать Гостя и администрацию Отеля об их взаимных правах и обязанностях, и разработаны в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- «Правилами проживания в гостиницах Республики Беларусь», утвержденными Постановлением Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь от 17.05.2006 г. № 23;

- «Правилами гостиничного обслуживания в Республике Беларусь», утвержденными Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 07.04.2006 г. № 471;

- Государственным стандартом Республики Беларусь СТБ 1353-2005 «Средства размещения. Общие требования»;

- «Правилами пребывания иностранных граждан и лиц без гражданства в Республике Беларусь», утвержденными Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 20.01.2006 г. № 73;

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

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

- Международными гостиничными правилами, одобренными Советом Международной гостиничной ассоциации 02.11.1981г.

1.2. В настоящих Правилах используются следующие термины:

- Исполнитель — СП «Санта Импэкс Брест» ООО;

- Отель – отель «Шале Гринвуд» рекреационного комплекса «Шале Гринвуд» с местом нахождения по адресу: Республика Беларусь, Брестская область, Брестский район, Знаменский сельсовет, 47/1, район поселка Белое озеро;

- Гость – физическое лицо, имеющее намерение заказать либо заказывающее и использующее гостиничные услуги;

- Гостиничное обслуживание – услуги, оказываемые Исполнителем по предоставлению номеров для временного проживания физических лиц, а также дополнительные услуги;

- Дополнительные услуги – услуги питания, связи, банного комплекса, конференц-зала, пляжного комплекса и другие, оказываемы на возмездной и (или) безвозмездной основе;

- Дополнительное место - дополнительное спальное место, предоставляемое Отелем по запросу Гостя;

Ранний заезд – заселение в отель с 6:00 до 14:00.

Поздний выезд – выселение из отеля с 12:00 до 23:59.

1.3. Документы, удостоверяющие личность Гостя:

паспорт гражданина Республики Беларусь – для граждан Республики Беларусь,

национальный паспорт либо документ его заменяющий, вид на жительство в Республике Беларусь – для иностранных граждан и лиц без гражданства,

удостоверение беженца – для беженцев на территории Республики Беларусь.

1.4. Настоящие Правила, Правила гостиничного обслуживания в Республике Беларусь, книга замечаний и предложений, перечень услуг, прейскурант на услуги, информация о наименовании, месте нахождения, номере телефона, государственной регистрации Исполнителя, информация о порядке оплаты услуг, информация о работе размещенного в Отеле ресторана, о хранении вещей, о работе партнёров Отеля, оказывающих дополнительные услуги, о туристическом потенциале Беларуси находятся у администратора Отеля.

1.5. Настоящие Правила, а также правила пожарной безопасности и информация об оказываемых Отелем услугах, находится в каждом номере Отеля в папке гостя.

1.6. Услуги, оказываемые на возмездной основе, предоставляются Отелем только с согласия Гостя.

2. БРОНИРОВАНИЕ НОМЕРОВ

2.1. Бронирование номеров в Отеле производится администратором Отеля по предварительным заявкам (почтовая, телефонная, электронная, факсимильная связь, интернет-бронирование через сайт отеля и ОТА (Online Travel Agency), а также при личном визите Гостя в Отель.

2.2. Бронирования принимаются круглосуточно.

2.3. Подтверждение письменных заявок и заявок, сделанных через интернет, осуществляется в течении 3-х часов с момента получения Отелем заявки. О результатах бронирования сообщается тем же способом, каким была сделана заявка. Бронирование по телефону подтверждается в режиме реального времени.

2.4. Плата за предварительное бронирование не взимается.

2.5. В заявке на бронирование номеров в Отеле «Шале Гринвуд» обязательно указание следующей информации:

- для физических лиц: фамилии, имени, даты и времени заезда и выезда из Отеля; категории номера и количества номеров; количества проживающих в номере; контактный телефон/факс.

- от юридических лиц заявки принимаются на фирменном бланке с номером телефона и факса для отправки подтверждения с номером брони, указанием фамилии и имени Гостя, даты и времени заезда и выезда из Отеля; категории

номера и количества номеров; количества проживающих в номере; формы оплаты услуг Отеля (при безналичной форме оплаты обязательно наличие в заявке полных реквизитов юридического лица, номера расчетного счета, подписи директора).

2.6. По заявке Гостя или юридического лица, у которого с Исполнителем заключен договор на оказание гостиничных услуг, проживание может предоставляться без завтрака. Если в заявке на бронирование информация об исключении завтрака отсутствует, Гость размещается по тарифу «с завтраком».

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

2.8. В случае аннуляции заявки при гарантированном (оплаченном) бронировании менее чем за 24 часа до заезда Гостя, Исполнитель оставляет за собой право выставить Гостю счет для оплаты суточной стоимости забронированного номера (простой).

2.9. Данные Правила содержат не полный перечень условий бронирования номеров в Отеле.

3. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

3.1. Оформление Гостей, прибывающих в Отель и выбывающих из него, осуществляется круглосуточно.

3.2. Оформление проживания в Отеле осуществляется при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность, а при его отсутствии – военного билета для военнослужащих срочной службы, справки установленной формы, выдаваемой в случае утраты гражданином документа, удостоверяющего личность, справки об обращении с ходатайством о предоставлении статуса беженца, дополнительной защиты или убежища в Республике Беларусь, свидетельства о регистрации ходатайства о предоставлении статуса беженца, дополнительной защиты или убежища в Республике Беларусь, свидетельства о предоставлении дополнительной защиты в Республике Беларусь.

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

3.3. Гости, желающие продлить проживание по истечении согласованного срока, должны сообщить об этом администрации Отеля не позднее, чем за 2 часа до окончания проживания. Продление проживания осуществляется при наличии возможности.

4. РЕЖИМ ЗАСЕЛЕНИЯ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ ЗА ПРОЖИВАНИЕ

4.1. Единый расчетный час в Отеле установлен в 12 час. 00 мин. по местному времени.

4.2. Размещение Гостей, начинается с 14 час.00 мин. по местному времени, если не было предусмотрено иное.

4.3. При проживании Гостей в отеле менее 12 часов в интервале с 9:00 до 20:59, плата взимается согласно Тарифному плану.

4.4. При раннем заезде в период с 6-00 часов до 14-00 часов производится доплата согласно Тарифному плану.

4.5. В случае задержки Гостя в номере после расчетного часа на срок с 12:00 до 23:59 производится доплата за поздний выезд согласно Тарифному плану.

4.6. Оплата за проживание в Отеле взимается посуточно или в полном объеме на условиях предварительной оплаты за весь срок проживания по действующему прейскуранту, либо по факту оказанных услуг.

4.9. Гость обязан произвести окончательный расчет за оказанные ему услуги при выселении, при этом Гостю выдается счет и кассовый чек.

4.10. Дети в возрасте до 8 лет размещаются в номере совместно с родителями (опекунами) или родственниками без предоставления им дополнительного спального места без дополнительной платы. Детская кроватка предоставляется бесплатно для детей до 3-х лет.

4.11. При размещении на дополнительном месте с Гостя взимается оплата в размере согласно прейскуранту на услуги, предоставляемые Отелем.

4.12. В Отеле действует система скидок к тарифам на оказываемые услуги в соответствии с Положением «О порядке предоставления скидок».

5. ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

5.1. Все проживающие в Отеле пользуются равными правами и должны соблюдать настоящие Правила, Правила пожарной безопасности и санитарные нормы, а так же выполнять следующее:

-уходя из номера, выключать осветительные приборы, телевизор, закрывать водозаборные краны, окна, входную дверь;

-не шуметь и не нарушать отдых других Гостей;

-бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля. В случае повреждения или утраты имущества Отеля, причиной которого является небрежное пользование, проживающий возмещает стоимость нанесенного ущерба в действующих на момент проживания ценах;

-по истечении установленного срока проживания освободить номер;

-при выселении из Отеля произвести окончательный расчет за оказанные услуги.

5.2. Проживающим в Отеле запрещается:

-курить;

-оставлять в номере в свое отсутствие лиц, незарегистрированных в установленном порядке, передавать им ключи от номера;

-хранить в номере громоздкие вещи, оружие, наркотики, отравляющие и легковоспламеняющиеся вещества и материалы;

-выбрасывать из балкона номера вещи (бутылки, окурки и т.д.)

-держат в номере животных, птиц и т.п.

5.3. Посторонние лица могут находиться в номере только по приглашению проживающего Гостя с 7 час. 00 мин. до 23 час. 00 мин. с ведома администратора Отеля. Проживающие в Отеле несут ответственность за своевременный уход приглашенных и соблюдение ими правил проживания в Отеле. При нахождении приглашенного в номере после 23 часов должно быть оформлено его проживание в Отеле согласно настоящим Правилам.

6. ОБСЛУЖИВАНИЕ ГОСТЕЙ

6.1. Гостям предоставляются следующие услуги Отеля без дополнительной оплаты

- ежедневная смена полотенец;
- ежедневная уборка номера;
- смена белья раз в 4 дня;
- доставка гостевой корреспонденции в номер;
- предоставление туристической информации;
- вызов врача и скорой медицинской помощи;
- пользование аптечкой с набором перевязочных средств первой необходимости;
- услуга «wake-up call» к определенному времени;
- дополнительная детская кроватка для детей до 3 лет;
- предоставление дополнительной подушки и одеяла;
- предоставление гладильной доски и утюга;
- предоставление электрочайника;
- предоставление швейного набора;
- вызов такси;
- пользование сейфом;
- доставка багажа в номер;
- бронирование мест в ресторанах и кафе Унитарного предприятия «Санта Рест».

6.2. Проживающие в Отеле Гости могут воспользоваться всеми видами предоставляемых услуг согласно утвержденному перечню и действующим прейскурантам.

6.3. Администратор Отеля предоставляет Гостям необходимую справочную информацию о режиме работы служб Отеля, оказывает содействие по заказу трансфера, по бронированию билетов на внутренние и международные маршруты по всем видам транспорта, на культурные мероприятия.

6.4. Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного опьянения или под воздействием наркотических средств, не обслуживаются.

6.6. В случае обнаружения пропажи личных вещей из номера, Гость обязан немедленно сообщить об этом администратору Отеля.

6.7. Обнаруженные забытые вещи регистрируются в специальном журнале и хранятся в камере хранения. Администрация Отеля принимает меры по возврату их владельцу. По истечении 12-ти месяцев забытые и не востребованные Гостями вещи списываются по акту.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ОТЕЛЯ И ГОСТЯ

7.1. Исполнитель несет ответственность за вред, причиненный жизни или здоровью Гостя вследствие недостатков при оказании им услуг в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

7.2. Гость несет перед Исполнителем материальную ответственность за любой ущерб, нанесенный на территории Отеля, зданию, отделке, оборудованию и (или) иному имуществу, по его установленной вине и возмещает Исполнителю оформленный актом ущерб в полном объеме.

Отель освобождается от ответственности перед Гостем в случаях, если вред возник вследствие непреодолимой силы или нарушения Гостем установленных правил пользования услугами (в том числе за вред, возникший вследствие временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной сотовой связи и/или доступа к сети интернет и/или перебоев в их осуществлении).

7.3. В случае нарушения Исполнителем Правил, защита прав Гостей осуществляется в порядке, установленном Законом Республике Беларусь «О защите прав потребителей».

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

