

ПРАВИЛА проживания в отеле «Шале Гринвуд»

1. Настоящие правила разработаны на основании Правил гостиничного обслуживания в Республике Беларусь, утвержденных постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 07.04.2006г. № 471 (в редакции Постановления Совета Министров от 25.06.2008 г. №928), 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 от 20.01.2006 г. № 73(в редакции Постановления Совета Министров Республики Беларусь от 18.05.2006 г. № 630, от 17.12.2007 г. №1747 от 10.01.2008 г. № 21) и регулируют отношения между - отелем «Шале Гринвуд» и потребителем – гражданами РБ, иностранными гражданами, лицами без гражданства, юридическими лицами при осуществлении гостиничного обслуживания, а также устанавливают порядок проживания в отеле.
2. В настоящих Правилах используются следующие основные термины: отель – предприятие, осуществляющее гостиничное обслуживание; гостиничное обслуживание – услуги по предоставлению отелем номеров (мест в номерах) для временного проживания физических лиц, а также дополнительные услуги; дополнительные услуги общественного питания, бытовые услуги, услуги связи и т.п., оказываемые отелем; потребитель – юридическое или физическое лицо, заказывающее и (или) пользующееся услугами; гость – физическое лицо, проживающее в отеле и пользующееся услугами отеля; размещение – процедура с момента обращения потребителя к администратору отеля для оформления услуги по проживанию, включая оформление соответствующих документов, до момента заселения; проживание – фактическое проживание, в заранее согласованный с администрацией отеля, период времени с момента поселения до сдачи номера потребителем; бронирование – заказ номера посредством подачи заявки с помощью почтовой, электронной или факсимильной связи, а также на основании договора, заключенного в письменной форме, с гарантиями оплаты проживания и оплаты неустойки в случае простоя номера; резервирование – заказ номера посредством заявки с помощью телефонной связи.
3. Настоящие Правила, а также Правила гостиничного обслуживания в РБ, перечень услуг, прейскурант на услуги, информация о форме и порядке оплаты услуг, о хранении вещей, находятся на ресепшене.
4. Настоящие Правила, а также правила пожарной безопасности и информация о предлагаемых Потребителю услугах находятся в каждом номере.

ГОСТИНИЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

1. Предоставление номеров для временного проживания.
2. Отель предназначен для временного проживания граждан в течение срока, согласованного с администрацией отеля. По истечении согласованного срока проживания граждане обязаны освободить номер.
3. Потребитель вправе забронировать номер (место в номер) заранее. Бронирование номера (места в номере) осуществляется посредством подачи заявки с помощью почтовой, электронной или факсимильной связи, а также на основании договора, заключенного в письменной форме, в службе приема и размещения гостиницы.
4. В заявке на бронирование номеров (мест в номерах) указывается (сообщается): реквизиты предприятия; количество потребителей, фамилии и гражданство потребителей; дата и время заезда, предполагаемого выезда; количество номеров; вид оплаты; гарантии оплаты проживания и оплаты неустойки в случае простоя номера, также могут указываться желаемые дополнительные услуги, не входящие в стоимость проживания.

5. При последующем изменении заявки на бронирование Потребитель предоставляет отелю сведения не позднее, чем за трое суток до момента поселения при размещении 10 и более человек.
6. Срок действия брони заканчивается в 19 часов дня заезда, если в заявке на бронирование не указано другое время.
7. Потребитель вправе зарезервировать номер посредством телефонной связи на 2 часа с момента предполагаемого заезда. После 2 часов номер может быть продан другому потребителю. В случае наличия свободных мест по просьбе потребителя время резервирования может быть продлено администратором гостиницы.
8. Плата за услуги бронирования и резервирования номера не взимается.
9. Для получения номера (места в номере), потребитель, являющийся гражданином Республики Беларусь, предъявляет администратору паспорт, а при его отсутствии – один из следующих документов: справка установленной формы, выдаваемая в случае утраты гражданином паспорта РБ, военный билет (для военнослужащих срочной службы), свидетельство о рождении для детей в возрасте до 16 лет.
10. Для получения номера (места в номере), Потребитель, являющийся иностранным гражданином или лицом без гражданства, предъявляет администратору паспорт и миграционную карту с отметкой должностного лица пограничных войск о въезде иностранца в РБ, а также заполняет карточку учета (иностранцы граждане или лица без гражданства).
11. При оформлении проживания администратор гостиницы выдает потребителю карточку гостя и ключ-карту доступа, при оплате - счет, а также осуществляет регистрацию иностранных граждан с отметкой в миграционной карте. В случае оплаты проживания по безналичному расчету администратор отеля выдает потребителю карту гостя и ключ-карту доступа.
При выселении из гостиницы Потребитель производит окончательный расчет за предоставленные дополнительные услуги и ему выдается общий счет, в котором указываются все произведенные им оплаты, с указанием перечня предоставленных услуг.
12. Вход в номерной фонд отеля осуществляется при предъявлении документа, подтверждающего проживание в отеле.
13. В случае временного выезда из отеля гражданин, не заявивший об этом администратору и не оплативший предварительно за время отсутствия, теряет право на проживание и подлежит выселению.
14. Проживающим в отеле гарантируется сохранность личных вещей, находящихся в номере, исключая драгоценности, ценные бумаги и деньги.
15. Вынос вещей из отеля производится по документу, подтверждающему проживание в отеле.
16. По истечении согласованного срока проживания потребителю надлежит освободить номер. Лица, желающие продлить проживание в отеле по истечении согласованного срока, должны сообщить об этом администрации отеля не позднее, чем за два часа до окончания срока проживания. В случае если номер забронирован (зарезервирован) другими лицами, в продлении срока проживания может быть отказано.

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ.

1. Проживающим в отеле предоставляются следующие бесплатные услуги:
 - доставка в номер поступающей на его имя корреспонденции;
 - вызов «скорой помощи», пользование медицинской аптечкой;
 - вызов такси;
 - сейф (в номере);
 - ксерокопия;
 - wi-fi;
 - предоставление дополнительного одеяла;
 - предоставление туристской информации;

- побудка к определенному времени по просьбе проживающего;
 - предоставление детской кровати, иголок, ниток и др.
2. В отеле предоставляются дополнительные услуги за отдельную плату:
- мини-бар;
 - аренда бани;
 - аренда конференц-зала;
 - аренда кают-компаний.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Администрация отеля в случае обнаружения забытых вещей принимает меры по возврату их владельцу, согласно Правилам обращения с забытыми вещами, действующими в отеле.
2. Персонал отеля имеет нагрудные знаки с указанием должностей, фамилии, имени, отчества на русском языке.
3. Книга замечаний и предложений находится у администратора отеля.
4. Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного опьянения или под воздействием наркотических средств, не обслуживаются.

ПЛАТА ЗА ПРОЖИВАНИЕ

1. Оплата за проживание и дополнительные услуги, предоставляемые отелем, может осуществляться за наличный и безналичный расчет (в том числе по кредитным картам), в белорусских рублях.
2. Плата за проживание в отеле взимается посуточно или в полном объеме на условиях предварительной оплаты согласно прейскуранту.
3. Единый расчетный час устанавливается 12 часов дня по местному времени. Первые сутки плата за проживание в отеле «Шале Гринвуд» устанавливаются с 14 часов дня по местному времени.
4. При проживании в отеле менее суток плата за номер взимается за полные сутки, независимо от расчетного часа.
3. По согласованию с администрацией проживающий может занимать номер с полной оплатой.
4. По просьбе проживающего в номере может предоставляться одно дополнительное место (для детей до 17 лет) с оплатой его в соответствии с прейскурантом.
5. При семейном заселении за проживание в отеле детей в возрасте до 3 лет, без предоставления ребенку отдельного места (детская кровать предоставляется бесплатно) в номере плата не взимается. Детям от 4 до 11 лет может предоставляться скидка на дополнительное место (диван) согласно правилам отеля.
6. При оплате за проживание и/или дополнительных услуг по безналичному расчету отель формирует предварительный счет, который передается потребителю (либо отправляется ему по факсимильной связи) в течение суток после получения письменной заявки. Денежные суммы, указанные в предварительном счете, должны поступить на расчетный счет отеля не позднее, чем за сутки до заезда потребителей (если не существует иной договоренности с руководством предприятия на основании гарантийного письма потребителя). В течение 3 суток после выезда из отеля потребителю отправляется по почте (посредством факсимильной связи) окончательный расчет, акт выполненных работ в двух экземплярах и счет-фактура.

БРОНИРОВАНИЕ МЕСТ

1. Бронирование номера может производиться путем принятия от потребителя заявки на бронирование с помощью почтовой, телефонной, электронной, и факсимильной связи, а также на основании договора, заключенного в письменной форме, не позднее двух часов до момента поселения потребителя.

2. В случае если намеченные потребителем сроки размещения в отеле или количество забронированных мест изменяется, потребитель обязан сообщить об этом не позднее, чем за трое суток до момента поселения при размещении более 10 человек.
3. Срок брони заканчивается в 19 часов дня заезда, если в договоре или заявке на бронирование не указано другое время, после чего отель вправе снять бронь.
4. Плата за бронирование не взимается.

АННУЛИРОВАНИЕ ПРОЖИВАНИЯ

1. Аннулирование проживания производится в случае, если потребитель прошел процедуру размещения, но не заселился в номер.
2. При аннулировании проживания возврат потребителю денежных сумм производится при условии возврата администратору оригинала чека и пропуска в отель.
3. В случае аннуляции заявки на бронирование не позднее, чем за 1 сутки до заезда проживающих, денежные суммы, поступившие на расчетный счет отеля в качестве оплаты за проживание, возвращаются в течение 30 банковских дней с момента аннуляции (сумма предоплаты).
4. В случае аннуляции или частичной аннуляции заявки на бронирование менее чем за 1 сутки до заезда проживающих, а также в случае не заезда в отель (при наличии не аннулированной заявки), потребитель оплачивает суточную стоимость каждого забронированного номера (простой).

ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

1. Потребителям и их гостям надлежит бережно относиться к имуществу и оборудованию, соблюдать Правила проживания в отеле, санитарные нормы и общественный порядок. В случае повреждения или утраты имущества отеля, проживающий возмещает стоимость нанесенного ущерба в действующих розничных ценах на момент проживания.
2. Посторонние лица могут находиться в номере только по приглашению проживающих, занимающих отдельный номер, с 7 до 23 часов с разрешения администрации. Проживающие в отеле несут ответственность за своевременный уход приглашенных. При нахождении приглашенного в номере после 23 часов, должно быть оформлено его проживание в отеле с оплатой за место в номере согласно прейскуранту.
3. Для проживающих в отеле недопустимо:
 - создавать неудобства и нарушать спокойствие других проживающих в отеле;
 - пользоваться электронагревательными приборами
 - включать звукопроизводящую аппаратуру с громкостью, превосходящей слышимость в пределах номера
 - оставлять в номере в свое отсутствие посторонних лиц, а также передавать им пропуск и ключ от номера;
 - хранить в номере громоздкие вещи, оружие, легковоспламеняющиеся вещества и материала;
 - выбрасывать с террасы номера вещи (бутылки, окурки и т.д.)
 - курить и распивать спиртные напитки в номере, если возражают другие совместно проживающие в номере люди;
 - курить самим и разрешать курить приглашенным в номерах, а также в местах, не предусмотренных для курения;
 - без разрешения администрации держать в номере животных и птиц
3. Проживающий в отеле обязан:
 - при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор, закрыть номер и сдать ключ от номера администратору
 - соблюдать правила пожарной безопасности
4. Граждане, проживающие в отеле, при нарушении настоящих Правил подлежат выселению из отеля.

5. При выселении из отеля сдается номер горничной и производится окончательный расчет за оказанные услуги.

ПРАВА И ОТВЕТСТВЕННОСТИ СТОРОН

1. Отель, при условии соблюдения настоящих Правил, гарантирует Потребителю право пользования предоставляемых отелем услугами без каких либо вмешательств со стороны отеля или других лиц, заявляющих, что они действуют от имени или по поручению отеля.
2. Отель вправе расторгнуть договор с Потребителем в случае неоднократного или грубого нарушения им настоящих Правил проживания в отеле. При выселении Потребитель обязан оплатить фактически оказанные ему услуги.
3. При размещении Потребитель принимает на себя обязательства по оплате оказываемых отелем услуг и несет ответственность за соблюдение настоящих Правил в течение всего срока проживания.
4. При обнаружении недостатков услуг Потребитель вправе, по своему выбору потребовать:
 - безвозмездного устранения недостатков;
 - равноценной замены услуг;
5. В случае повреждения или утраты имущества отеля потребителем, горничной составляется акт о порче (утрате) имущества отеля. На основании этого акта потребитель обязан возместить стоимость нанесенного ущерба в кассу отеля. При утрате ключа от номера, ключа-карты потребитель оплачивает штраф.
6. В случае нарушения Правил пожарной безопасности, санитарных норм, Потребитель несет ответственность, установленную действующим законодательством Республики Беларусь.
7. В случае нарушения отелем сроков начала оказания услуг по договору или заявке на бронирование номера потребитель вправе:
 - расторгнуть договор или назначить новый срок бронирования (в случае наличия письма)
8. В случае возникновения форс-мажорных обстоятельств, аварийных ситуаций и т.д., отель имеет право в одностороннем порядке расторгнуть заключенный с Потребителем договор досрочно и вернуть Потребителю денежные средства в размере стоимости не оказанных услуг. Если в установленном порядке в действие введены нормативные акты устанавливающие иные правила гостиничного обслуживания на территории РБ, то настоящие Правила действуют в части не противоречащей этим нормативным актам. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящими Правилами, отель и Потребитель руководствуются действующим законодательством Республики Беларусь.