

Правила гостиничного обслуживания, проживания и внутреннего распорядка в гостинице «BonHotel»

1. Общие положения

1. Правила гостиничного обслуживания, проживания и внутреннего распорядка в гостинице «BonHotel» (далее Правила), регулирующие отношения в области предоставления гостиничных услуг между исполнителем (Отель) и потребителем (Гость), призваны проинформировать Гостя и руководство Отеля об их взаимных правах и обязанностях, и разработаны в соответствии со следующими нормативными и правовыми актами и документами:

- Закон Республики Беларусь от 09.01.2002 №90-З «О защите прав потребителей»;
- Закон Республики Беларусь от 11.11.2021 №129-З «О туризме»;
- Правила гостиничного обслуживания в Республике Беларусь, утвержденные постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 07.04.2006 №471;
- Правила проживания в гостиницах Республики Беларусь, утвержденные постановлением Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь 17.05.2006 №23;
- Международные гостиничные правила (одобрены Советом Международной гостиничной Ассоциации 02.11.1981);
- Глобальный этический кодекс туризма (принят резолюцией Генеральной Ассамблеи ООН 21.12.2001);
- Франкфуртская таблица-унификация (разработана и принята ассоциацией туроператоров Германии).

2. В помещении (зоне), предназначенном для оформления проживания Гостей (рецепции), должны быть размещены:

- информация о наименовании, месте нахождения, номере телефона, государственной регистрации исполнителя;
- информация о подтверждении соответствия услуг требованиям технических нормативных актов;
- настоящие Правила;
- перечень оказываемых услуг и действующие прейскуранты;
- информация о форме и порядке оплаты оказываемых услуг;
- информация о работе размещенных в гостинице объектов питания, бытового обслуживания и иных объектов, оказывающих дополнительные услуги гостям;
- книга замечаний и предложений;
- информация о хранении вещей потребителей;

- информация об органе и уполномоченном сотруднике по защите прав потребителей.

2. Бронирование мест

2.1. Бронирование мест в Отеле производится специалистами гостиницы по предварительным заявкам (почтовая, телефонная, электронная и факсимильная связь) либо путем личного присутствия. ОТЕЛЬ направляет подтверждение о возможности оказания гостиничных услуг либо информирует об отсутствии номеров в течение 24 часов с момента получения Заявки или в иной срок, указанный в договоре оказания гостиничных услуг, либо моментально в случае личного присутствия.

2.2. В гостинице существует два вида бронирования: гарантированное и негарантированное. Условия их применения, оплата и аннуляция регламентированы «Положением о гарантированном и негарантированном бронировании в гостинице «VonHotel».

2.3. Плата за бронирование не взимается

2.4. С целью достижения максимальной загрузки номерного фонда допускается бронирование номеров специалистами гостиницы сверх имеющегося на момент бронирования количества свободных номеров требуемой категории с последующим размещением в порядке, установленном пунктом 4.10 настоящих Правил.

3. Порядок оформления проживания в Отеле

3.1. Режим работы Отеля - круглосуточный.

3.2. Предоставление услуг Гостю осуществляется на основании публичного договора (далее - договор), который считается заключенным, когда Гость принимает условия, предложенные Отелем, путем подписания регистрационной формы.

3.3. Договор на предоставление гостиничного обслуживания заключается при предъявлении Гостем паспорта, а при его отсутствии - одного из следующих документов: военный билет для военнослужащих срочной службы, справка установленной формы, выдаваемая в случае утраты гражданином документа, удостоверяющего личность, свидетельства о рождении для детей в возрасте до шестнадцати лет, а для иностранных граждан также при наличии действующей визы на право въезда в Республику Беларусь при пребывании на территории Республики Беларусь свыше 30 дней. В случае отсутствия действующей визы, в паспорте Гостя должно быть подтверждение прохождения паспортного контроля в пункте пропуска через Государственную границу Республики Беларусь Национальный аэропорт «Минск» согласно Указам президента Республики Беларусь № 8 от 09.01.2017 г. и №345 от 14.09.2021г. При этом размещение гостя возможно только в период не более 30 дней со дня прохождения Государственной границы. При отсутствии

оригиналов вышеуказанных документов или подтверждений гостиница вправе отказать в размещении. Отель выдает Гостю электронный ключ с номером комнаты и фискальный чек (в случае оплаты на стойке рецепции наличными или банковской картой) в подтверждение заключения договора на предоставление услуг. Дети размещаются в гостинице при предъявлении документов, указанных в пункте 4.11 настоящих Правил.

3.4. Действие договора заканчивается в 12.00 дня выезда из гостиницы (при отсутствии позднего выезда), а по оплате – до окончательного расчета за оказанные и потребленные услуги. При выезде Гость должен подойти к стойке рецепции, уточнить состояние своего счета (и при наличии задолженности погасить ее), сдать электронный ключ.

3.5. Гости, желающие продлить срок действия договора, должны сообщить об этом сотрудникам службы бронирования, приема и размещения (далее – СБПиР) до окончания срока его действия. Продление срока действия договора (проживания) осуществляется при наличии возможности.

3.6. Нарушение одной из сторон условий договора дает право другой стороне досрочно расторгнуть договор, уведомив об этом сторону, нарушившую условия, и потребовать возмещения убытков, причиненных нарушением условий договора.

3.7. Отель оставляет за собой право отказать в оформлении размещения лицам, находящимся предположительно в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

4. Режим поселения и порядок оплаты за проживание

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

4.2. Размещение Гостей (заезд) производится после 14.00 часов по местному времени, выезд – до 12.00 часов дня текущих суток по местному времени. Размещение Гостей (заезд) производится на основании 100% предоплаты за проживание, которая является невозвратной, т.е. в случае досрочного выезда предоплата не возвращается, если не предусмотрено иное.

4.3. При наличии свободных и готовых к заселению номеров возможно раннее заселение Гостей в период с 6.00 до 14.00 часов и поздний выезд до 24.00 часов без дополнительной оплаты по решению руководителя СБПиР.

4.4. Гарантия раннего заезда/позднего выезда возможна только при гарантированном бронировании.

При гарантированном и подтвержденном в соответствии с заявкой раннем заселении (в период с 6.00 часов до 14.00 часов) и/или позднем выезде (в период с 12.00 часов до 24.00 часов) взимается оплата в размере 50% суточной стоимости номера по тарифу без завтрака, по которому Гость планирует проживать.

Гости, сделавшие бронь самостоятельно либо заселившиеся «от стойки», проживающие по брони компании, не имеющей с Отелем договорных отношений, или по брони компании, имеющей договорные отношения с Отелем и производящей оплату по безналичному расчету по тарифам со скидкой, при негарантированном и

неподтвержденном раннем заезде и/или позднем выезде, производят доплату в размере 50% суточной стоимости номера по действующему тарифу Best Available Rate (определение в 1.2. приложения № 3 к Приказу № AD о/д от 14.12.2024, далее по тексту BAR) на день оказания услуги.

Гости, которые проживают по брони компании, имеющей договорные отношения с Отелем, и оплачивают проживание согласно Договору самостоятельно на стойке, производят доплату за ранний заезд/поздний выезд в размере 50% суточной стоимости номера по тарифу со скидкой на соответствующий день оказания услуги согласно условиям Договора на оказание гостиничных услуг.

4.5. При заселении Гостя в период с 00.00 часов до 06.00 часов, время выезда для него устанавливается в 12.00 часов дня текущих суток по местному времени, т.е. единый расчётный час, при этом оплата производится как за полные сутки по действующему тарифу без завтрака.

4.6. При заселении Гостя в период с 06.00 часов до 14.00 часов, с заявленным им временем выезда до 24.00 часов дня текущих суток по местному времени (далее «дневное проживание»), оплата Гостем производится как за полные сутки по действующему тарифу без завтрака.

4.7. При заселении в гостиницу Гостей (частных лиц) при наличии предварительного бронирования и без него, то есть при поселении «от стойки», и Гостей по заявкам организаций, не гарантирующих оплату за оказанные гостиничные услуги, оплата за размещение взимается при оформлении проживания в полном объеме за весь заявленный срок проживания, а при продлении проживания - за весь новый предполагаемый срок проживания. При сокращении сроков проживания оплата может быть возвращена только по согласованию с управляющим гостиницей.

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

4.9. Платежи осуществляются:

в национальной валюте Республики Беларусь - белорусских рублях:

- при наличной форме расчета (оплата наличными денежными средствами или по банковской карте);

- при дистанционной форме расчета, на основании заполненной авторотационной формы или с использованием функции ручного ввода данных карты посредством процессинговых онлайн-систем;

- банковским переводом от резидентов Республики Беларусь и представительств компаний-нерезидентов;

в иностранной свободно конвертируемой валюте:

- банковским переводом от нерезидентов Республики Беларусь.

При оплате в национальной валюте платежи принимаются по курсу Национального Банка Республики Беларусь.

4.10. С целью достижения максимальной загрузки номерного фонда допускается размещение в номерах более высокой категории по тарифу номера более низкой категории при отсутствии свободных и готовых к заселению номеров требуемой категории (далее - UPGRADE).

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

Дети до 6 лет размещаются в номере любой категории совместно с родителями (опекунами) или родственниками без дополнительной оплаты с предоставлением завтрака «Шведский стол» (если в данный период завтрак организуется в этом формате). Детская кроватка может быть предоставлена без дополнительной оплаты при наличии возможности для детей до 3х лет.

Дети в возрасте до 12 лет размещаются в номере любой категории совместно с родителями (опекунами) или родственниками **без предоставления дополнительной кровати** и без дополнительной оплаты. Питание предоставляется за дополнительную плату.

На основной кровати допускается размещение 3-х человек: 2-х взрослых и 1 ребенка (до 12 лет) либо 1 взрослого и 2-х детей (до 12 лет). В ином случае размещение детей возможно лишь в номерах с дополнительным спальным местом (Studio, Studio Superior и Connected).

Не допускается размещение более 2-х детей в одном номере и более 3-х – в номерах категории Studio и Connected.

4.12. При изменении гостем категории номера в сторону ее повышения (номера, забронированного и оплачиваемого по безналичному расчету по тарифу со скидкой согласно условиям Договора на оказание гостиничных услуг, и при отсутствии заявки компании на повышение категории номера) доплата производится самим гостем в размере разницы между действующими на период проживания тарифами BAR на эти категории номеров.

При изменении гостем категории номера в сторону ее повышения (забронированного организацией и оплачиваемого гостем самостоятельно на стойке) оплата производится по тарифу со скидкой на номер более высокой категории согласно условиям Договора на оказание гостиничных услуг.

4.13. В случае изменения формы оплаты за проживание гостя и другие услуги гостиницы с наличной (как было заявлено изначально) на безналичную, это возможно лишь с суток, следующих за днем получения подобного официального запроса по электронной почте. При этом все начисления за проживание и дополнительные услуги, произведенные в системе управления гостиницей до внесения этих изменений, должны быть оплачены согласно изначально заявленной форме оплаты, т.е. наличной. Те же принципы применяются при изменении безналичной формы оплаты на наличную, при изменении деталей бронирования, таких как тариф и стоимость завтрака (коррекция уже произведенных начислений может быть произведена лишь по согласованию с управляющим гостиницей).

4.14. В зависимости от показателя загрузки отель оставляет за собой право взимать компенсацию за несвоевременное изменение численности гостей, количества номеров и сроков проживания, а также в случае незаезда гостя либо несвоевременной аннуляции подтвержденной заявки.

4.15. Оплата за подселение гостей производится посуточно.

4.16. Размещение с животными запрещено.

4.17. Курение на всей территории отеля строго запрещено. Стоимость антитабачной уборки составляет 50 у.е.* по курсу НБРБ на дату оплаты и взимается ежедневно для компенсации убытков ввиду простоя номера.

5. Порядок проживания в гостинице

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

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

- не шуметь и не нарушать отдых других гостей;

- обеспечивать доступ в номер персонала гостиницы для производства ежедневной текущей уборки.

- бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля; в случае повреждения или утраты имущества Отеля возмещать стоимость нанесенного ущерба в действующих ценах;

- драгоценные и дорогостоящие вещи, деньги, банковские карты и документы хранить в индивидуальном мини-сейфе своей комнаты. В противном случае Отель освобождается от ответственности за не сохранность этих вещей. Администрация гостиницы не отвечает за сохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Гостя был невозможен, либо стал возможным вследствие непреодолимой силы. Также гостиница освобождается от ответственности и в тех случаях, когда утрата имущества произошла по вине самого Гостя.

- при обнаружении пропажи вещей из номера или их повреждения Гость должен незамедлительно сообщить об этом сотруднику рецепции.

5.2. Проживающим в гостинице запрещается:

- пользоваться личными нагревательными и иными электроприборами;

- курить самим (сигареты, в том числе и электронные, кальян и другие курительные приспособления) и разрешать делать это своим гостям на всей территории отеля;

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

- хранить в номере громоздкие вещи, оружие, легковоспламеняющиеся вещества и материалы и т.д.;

- без разрешения администрации держать в номере животных, птиц, млекопитающих, насекомых и т.п.

*у.е. – приравнивается к евро (далее по тексту – у.е.).

5.3. Любая видео и фотосъемка в общественных зонах Отеля, а также в ресторане БонБистро, может проводиться лишь на основании согласованного директором предприятия или управляющим гостиницей предварительного направленного запроса.

5.4. В случае выезда из гостиницы на срок 12 часов и более (временный выезд) Гость сообщает об этом сотрудникам рецепции и вносит оплату за период отсутствия. Гость, который не заявил о временном выезде и не оплатил за все время отсутствия, теряет право на продление договора с момента выезда.

5.5. Посторонние лица (не гости Отеля) могут находиться в номере только по приглашению Гостей: без предъявления документов с 8.00 до 22.00 часов, а с 22.00 до 8.00 часов - при предъявлении паспорта, с регистрацией и оплатой в размере, эквивалентном 30 у.е. (без предоставления завтрака).

Гость несет ответственность за своевременный уход приглашенных им посторонних лиц и соблюдение ими настоящих Правил.

Если гость в ночное время - с 22.00 до 8.00 часов - не проводил своего посетителя и не сообщил на рецепцию об окончании визита, гость несет ответственность перед Отелем за любой ущерб, причиненный приглашенным посторонним лицом имуществу Отеля.

6. Обслуживание гостей

6.1. Сотрудники гостиницы предоставляют Гостям необходимую справочную информацию о режиме работы служб Отеля, оказывают содействие по оказанию визовой поддержки, заказу трансфера, по бронированию билетов на внутренние и международные маршруты по всем видам транспорта, на зрелищные и культурные мероприятия.

6.2. Правила и порядок работы с забытыми вещами гостей, процедура их возврата и утилизации определяется Положением о забытых вещах.

6.3. Условия принятия, хранения и выдачи багажа гостей определяется Положением о камере хранения.

6.4. Книга замечаний и предложений по вопросам оказания гостиничных услуг находится на рецепции и выдается Гостям по первому требованию.

7. Права и обязанности Отеля и Гостя

7.1. При обнаружении недостатков качества услуг Гость вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков;
- равноценной замены услуг;
- коррекцию стоимости услуг в соответствии с Франкфуртской таблицей-унификацией (разработана и принята ассоциацией туроператоров Германии)**.

**данный документ оговаривает виды, размеры и условия применяемой к Гостям компенсации (на основе этой таблицы существует Положение о применении скидок согласно Франкфуртской таблице в случае возникновения замечаний при предоставлении гостиничных услуг).

7.2. Отель должен устранить недостатки качества услуг при предъявлении Гостем соответствующего требования.

7.3. В случае, если Отель не устранил недостатки, Гость вправе расторгнуть публичный договор, оплатив фактически оказанные ему услуги.

7.4. Гость должен соблюдать настоящие Правила.

Нарушение Гостем настоящих Правил дает Отелю право в одностороннем порядке прекратить действие договора немедленно, предварительно уведомив об этом Гостя.

7.5. Отель вправе ограничить доступ посетителей с улицы на территорию отеля и кафе, если полагает, что существует определенная угроза безопасности и комфорту Гостей либо даже по настоянию самих Гостей, которые находятся в отеле.

7.6. В целях соблюдения Указа Президента Республики Беларусь № 60 от 01.02.2010 г. «О мерах по совершенствованию использования национального сегмента сети Интернет» Отель в качестве собственника пункта коллективного пользования интернет-услугами в праве отказать в доступе к сети Интернет лицам, не являющимся гостями отеля и не пользующимся основными услугами гостиницы «БонОтель» и кафе «Бистро».

8. Ответственность Отеля и Гостя

8.1. Отель несет ответственность за вред, причиненный жизни или здоровью Гостя, а также его имуществу вследствие недостатков при оказании услуг на территории Отеля в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

8.2. Гость в полном объеме несет перед Отелем материальную ответственность за любой ущерб, нанесенный на территории Отеля третьим лицам, зданию, отделке или оборудованию, иному имуществу Отеля по его установленной вине, а также по вине лиц, посетивших гостиницу по его приглашению.

8.3. В случае нарушения Отелем настоящих Правил защита прав Гостей осуществляется в порядке, установленном Законом Республики Беларусь «О защите прав потребителей».

Руководитель отдела бронирования,
приема и размещения



Богадевич Д.А.

Согласовано:

Заместитель директора –
управляющий гостиницы



Евлаш И.Н.