

УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора
коммунального унитарного
предприятия «Туристско-гостиничный комплекс
ЛУЧЁСА»
от 21.05.2025 № 106

Настоящая редакция вступает в силу с момента
публикации

Правила гостиничного обслуживания, проживания и внутреннего распорядка в
коммунальном унитарном предприятии «Туристско-гостиничный комплекс ЛУЧЁСА»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Правила гостиничного обслуживания, проживания и внутреннего распорядка в коммунальном унитарном предприятии «Туристско-гостиничный комплекс ЛУЧЁСА» (далее — **Правила**), регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг между коммунальным унитарным предприятием «Туристско-гостиничный комплекс ЛУЧЁСА» (далее — **Исполнитель**) и гостем (потребителем) (далее — **Заказчик**) при осуществлении гостиничного обслуживания, а также устанавливают порядок проживания в гостинице. Правила разработаны на основании:

- Закона Республики Беларусь от 09.01.2002 № 90-З «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями).

- Закона Республики Беларусь от 04.01.2010 г. № 105-З «О правовом положении иностранных граждан и лиц без гражданства в Республике Беларусь» (с изменениями и дополнениями).

- Правил гостиничного обслуживания в Республике Беларусь, утвержденные постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 07.04.2006 № 471 (с изменениями и дополнениями).

- Правил проживания в гостиницах Республики Беларусь, утвержденные постановлением Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь от 17.05.2006 № 23 (с изменениями и дополнениями).

- Правил пребывания иностранных граждан и лиц без гражданства в Республике Беларусь, утвержденные постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 20.01.2006 № 73 (ред. от 12.07.2020).

- Указа Президента Республики Беларусь от 9 января 2017г. №8 «Об установлении безвизового порядка въезда и выезда иностранных граждан в Республику Беларусь»

- Государственного стандарта Республики Беларусь СТБ 2577-2020 «Услуги гостиниц и аналогичных средств размещения. Общие требования и классификация».

1.2. В настоящих Правилах используются следующие термины:

- Гостиница — имущественный комплекс (комплекс зданий и сооружений, здание или часть здания с оборудованием и иным имуществом), отвечающий установленным требованиям, обязательных для соблюдения технических нормативных правовых актов, в котором осуществляется гостиничное обслуживание;

- Гостиничные услуги — услуги, оказываемые исполнителем по предоставлению номеров для временного проживания физических лиц, а также дополнительные услуги;

- Гость(потребитель) — физическое лицо, заказывающее и (или) использующее гостиничные услуги

- Заказчик — физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя;

– Бронирование – предварительный заказ Номеров в гостинице, осуществляемый заказчиком в соответствии с настоящими Правилами.

1.3. Предоставление гостиничных услуг осуществляется на основании публичного договора, либо договора, заключенного в письменной форме.

2. ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ

2.1. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание Гостей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

2.2. Режим работы предприятий общественного питания (ресторан, бар) и других объектов установлен отдельно для каждого объекта и доводится до сведения Гостя в порядке, установленном действующим законодательством.

2.3. В месте, предназначенном для оформления проживания Гостей (ресепшн) в удобном для Гостя месте, размещаются:

- Правила гостиничного обслуживания в Республике Беларусь.
- информация о наименовании, месте нахождения, номерах телефонов и иных каналах связи, режиме работы Гостиницы.
- копия свидетельства о присвоении Гостинице категории *** (три звезды).
- настоящие Правила.
- перечень оказываемых услуг и прейскурант цен на услуги.
- информация о форме и порядке оплаты услуг.
- информация о хранении вещей Гостей.
- информация о режиме работы размещенных в Гостинице объектов общественного питания, бытового обслуживания и иных объектов, оказывающих услуги Гостям.
- информация о туристическом потенциале Республики Беларусь, информационные и рекламные материалы организаций-партнеров.
- книга замечаний и предложений.

2.4. В гостинице предоставляются дополнительные услуги, стоимость которых включена в стоимость проживания (Приложение 1).

2.5. В гостинице предоставляются дополнительные услуги по заявке гостя бесплатно и за дополнительную плату (Приложение 2).

2.6. На территории и за территорией гостиницы проживающим могут оказываться дополнительные услуги, предоставляемые партнерами гостиницы (Приложение 3).

3. БРОНИРОВАНИЕ НОМЕРОВ

3.1. Заявка на бронирование номеров может быть направлена на адрес Гостиницы с помощью почтовой, телефонной, электронной, факсимильной и иной связи, а также на основании договора, заключенного в письменной форме.

3.2. Заказчик обязан направить Исполнителю заявку в произвольной форме, содержащую следующую информацию:

- Ф.И.О./ реквизиты Заказчика/ гостя заказчика, страна регистрации, категория гостиничного номера, количество гостей в номере, сроки проживания (с указанием времени заезда и выезда), необходимость в оказании дополнительных услуг с их перечислением;
- координаты контактного сотрудника (службы);
- информация о форме платежей: наличный/ безналичный расчет;
- информация о плательщике;
- иное.

Ответственность за достоверность и содержание информации, предоставленной Исполнителю при оформлении заявки, несет Заказчик.

3.3. Бронирование считается действительным с момента получения Заказчиком от Исполнителя подтверждения бронирования - письменного уведомления, содержащего сведения об Исполнителе, Заказчике, категории и количестве забронированных номеров,

сроках проживания в гостинице и иных гостиничных услуг. Исполнитель направляет Заказчику подтверждение бронирования либо информирует об отсутствии свободных номеров на запрашиваемую дату в течение 24 часов с момента получения заявки Заказчика, либо в момент личного обращения.

3.4. Исполнитель вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке Заказчика отсутствуют свободные номера, арендуемые помещения соответствующие требованиям заявки.

3.5. В случае аннулирования ранее подтвержденной заявки Заказчик в письменном виде уведомляет Исполнителя в сроки не менее чем за 5 календарных дней, если ранее оговоренный заказ превышает 5 мест, в остальных случаях за 2 календарных дня.

Заказчик несет ответственность перед Исполнителем за нанесенный ущерб, в связи с нарушением сроков аннулирования заказа в размере стоимости каждого ранее заказанного номера, но не более чем за 1 сутки простоя.

За ранее заказанное питание (в случае аннулирования заказа в предполагаемый день заезда) в размере стоимости приготовленной продукции, которая не может быть реализована по розничным ценам на основании составленного, в установленном порядке, акта.

4. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ

4.1. Гостиница предназначена для временного проживания граждан в течение срока, согласованного с администрацией гостиницы. По истечении согласованного срока проживания граждане обязаны освободить место (номер) по требованию администрации гостиницы.

Лица, желающие продлить срок проживания в гостинице, должны сообщить об этом администрации гостиницы не позже, чем за четыре часа до окончания срока проживания. При невозможности продлить срок проживания в том же номере или предоставить другой номер, а также в случаях, предусмотренных действующим законодательством Республики Беларусь (истечение срока действия визы на пребывание в Республике Беларусь, превышение суммарного количества дней пребывания и т.д.), проживающие обязаны освободить занимаемый номер не позднее расчетного часа.

4.2. Для размещения в гостинице Потребитель (Гость) предъявляет документы удостоверяющие личность: паспорт гражданина Республики Беларусь; вид на жительство в Республике Беларусь; удостоверение беженца; идентификационная карта гражданина Республики Беларусь; биометрический вид на жительство в Республике Беларусь иностранного гражданина; биометрический вид на жительство в Республике Беларусь лица без гражданства, справки, подтверждающей личность гражданина, выдаваемой в случае утраты гражданином документа.

4.3. Регистрация в гостинице детей в возрасте до 18 лет, если они не приобрели дееспособность в полном объеме, осуществляется при предъявлении свидетельства о рождении либо паспорта несовершеннолетнего, а также следующих документов: если несовершеннолетний заселяется в гостиницу совместно с законными представителями (родителями, усыновителями, опекунами): документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ним законных представителей и документов, подтверждающих статус законного представителя несовершеннолетнего;

4.4. Лица, не имеющие соответствующих документов или имеющие документы с истекшим сроком действия, не могут быть размещены в гостинице без соответствующего разрешения компетентных государственных органов.

4.5. Лица, поселяющиеся в гостиницу по предварительной брони, подтвержденной администрацией гостиницы, имеют приоритетное право поселения перед лицами, желающими продлить проживание в гостинице по истечении согласованного срока проживания.

4.6. При оформлении проживания администратор гостиницы выдает потребителю счет, чек, ключи от номера, а также осуществляет регистрацию иностранных граждан.

4.7. Размещение в гостинице лиц, находящихся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения запрещено.

5. ПЛАТА ЗА ГОСТИНИЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

5.1. Оплата за проживание и дополнительные платные услуги, предоставляемые гостиницей, может осуществляться за наличный или безналичный расчет в белорусских рублях.

5.2. Плата за услуги в гостинице взимается посуточно или в полном объеме на условиях предварительной оплаты при оформлении проживания согласно действующему прейскуранту цен на момент заселения.

5.3. Оказание дополнительных услуг на платной основе производится работниками гостиницы на основании счета и чека после обращения потребителя в соответствии с Порядком оказания данной услуги.

5.4. При проживании менее суток плата взимается за сутки.

5.5. Первые сутки считаются фактически: при заселении по брони – с часа, указанного и подтвержденного при бронировании; в остальных случаях – с часа заселения.

За вторые и последующие сутки плата взимается согласно расчетному часу 12:00 за каждую половину суток. В случае выезда после расчетного часа плата за проживание взимается в следующем порядке:

— в течение 12 часов — за половину суток;

— от 12 до 24 часов — за полные сутки.

5.6. При оплате за проживание и/или дополнительных услуг по безналичному расчету гостиница 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 гостиницы не позднее, чем за сутки до заезда потребителей (если не существует иной договоренности с администрацией гостиницы на основании гарантийного письма потребителя). В случае превышения стоимости оказанных услуг над перечисленной предоплатой Заказчик производит доплату согласно акту, выставленному по факту оказания услуг гостиницей, в течении 3 (трех) календарных дней. Дополнительные услуги, не оговоренные в заявке и неоплаченные по счетам, гости оплачивают самостоятельно.

5.7. 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.

5.8. В гостинице действует система скидок к ценам на оказываемые услуги в соответствии с Положением о скидках, предоставляемых коммунальным унитарным предприятием «Туристско-гостиничный комплекс ЛУЧЁСА» к ценам на услуги, реализуемые предприятием.

6. АННУЛИРОВАНИЕ ПРОЖИВАНИЯ (ВОЗВРАТ), АННУЛЯЦИЯ ЗАЯВКИ НА БРОНИРОВАНИЕ

6.1. Аннулирование проживания производится в случае, если потребитель прошел процедуру размещения, но не заселился в номер.

6.2. При аннулировании проживания возврат потребителю денежных сумм производится при условии возврата администратору оригинала счета, чека и пропуска в гостиницу.

6.3. В случае аннуляции заявки на бронирование не позднее, чем за 1 сутки до заезда проживающих возврат излишне перечисленных средств осуществляется на

основании письма Заказчика, а также акта сверки взаимных расчетов в течение 15 (пятнадцати) банковских дней после получения письма, при этом возврат средств производится за счет Заказчика.

7. ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

7.1. Ключ от номера выдается только лицам, проживающим в гостинице. Передача ключа от номера другому лицу, не проживающему в гостинице, запрещается.

7.2. Проживающие в гостинице не могут передавать право проживания в их номере лицам, не оформившим соответствующим образом проживание в гостинице.

7.3. При размещении в двухместных номерах, проживающие могут приглашать гостей при условии отсутствия возражений со стороны, совместно проживающих с ними в номере.

7.4. По приглашению Потребителя, с согласия других проживающих в данном номере и с ведома администрации гостиницы, гости потребителей могут находиться в номере с 7 до 23 часов. Данные которого заносятся в специальный журнал регистрации. Потребители несут ответственность за своевременный уход приглашенных и соблюдение ими настоящих Правил. При нахождении приглашенного гостя в номере после 23 часов должно быть оформлено как проживание в гостинице согласно настоящим Правилам.

7.5. Потребителям и их гостям надлежит бережно относиться к имуществу, оборудованию гостиницы, соблюдать Правила проживания в гостинице, Правила пожарной безопасности, санитарные нормы и общественный порядок.

7.6. Для проживающих в гостинице запрещено:

- создавать неудобства и нарушать спокойствие других проживающих в гостинице.
- оставлять в номере в свое отсутствие посторонних лиц, а также передавать им пропуск и (или) ключ от номера.
- держать в номере животных и птиц.
- выбрасывать с балкона или из окна номера вещи и мусор (бутылки, окурки и т.п.).
- хранить в номере оружие, взрывчатые, отравляющие, легко воспламеняющиеся, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные материалы, предметы и т.п.
- курить самим и разрешать курить приглашенным лицам в номерах, а также в местах, не предусмотренных для курения. В противном случае проживающий обязан оплатить уборку, повлекшую простой номера в размере суточного тарифа проживания в номере.
- распивать спиртные напитки в номере, если возражают другие совместно проживающие.
- пользоваться в номере кипятилниками, утюгами и другими электронагревательными приборами, кроме предоставленных администрацией гостиницы.

7.7. В случае временного выезда из гостиницы граждане, не заявившие об этом администратору и не уплатившие заранее за время их отсутствия, теряют право на проживание в гостинице.

7.8. В случае если проживающий выезжает из гостиницы, но оставляет вещи в номере, номер считается занятым до момента его возвращения и должен быть оплачен согласно действующему прейскуранту цен. Если проживающий возвращается в номер для дальнейшего проживания, а оговоренный при размещении срок истек, гостиница вправе отказать проживающему в продлении срока.

7.9. При нарушении настоящих Правил, граждане, проживающие в гостинице, подлежат выселению.

7.10. Администрация гостиницы в случае обнаружения забытых вещей принимает меры по их возврату владельцу за счет владельца. Если владелец не установлен, забытые вещи реализуются в установленном порядке.

7.11. Книга замечаний и предложений находится в службе приёма и размещения у дежурного администратора на стойке ресепшн и выдаётся проживающим по их требованию.

8. ПРАВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

8.1. Гостиница, при условии соблюдения настоящих Правил, гарантирует потребителю право пользования предоставляемыми гостиницей услугами без каких-либо вмешательств со стороны гостиницы или других лиц, заявляющих, что они действуют от имени или по поручению гостиницы.

8.2. Гостиница вправе расторгнуть договор с потребителем в случае неоднократного или грубого нарушения им настоящих Правил проживания в гостинице. При выселении потребитель обязан оплатить фактически оказанные ему услуги.

8.3. Гостиница обязуется в пределах настоящих Правил улаживать или иным способом обходиться со всеми требованиями, претензиями или разбирательствами со стороны потребителя, которые могут возникнуть при оказании услуг.

8.4. В случае нарушения гостиницей настоящих Правил, защита прав потребителя осуществляется в порядке, установленном действующем законодательстве Республики Беларусь.

8.5. В случае повреждения или утраты имущества гостиницы потребителем, дежурной горничной составляется акт о порче (утрате) имущества гостиницы. На основании этого акта потребитель обязан возместить стоимость нанесенного ущерба. При повреждении (порче) имущества, требующем времени для восстановления характеристик, в том числе ремонта или замены, проживающий обязан оплатить простой номера, в соответствии с прейскурантом цен на услуги по проживанию, но не менее чем за одни сутки проживания.

8.6. В случае нарушения Правил пожарной безопасности, санитарных норм, потребитель несёт ответственность, установленную действующим законодательством Республики Беларусь.

8.7. В случае возникновения форс-мажорных обстоятельств (аварийных ситуаций) гостиница имеет право в одностороннем порядке расторгнуть заключённый с потребителем договор досрочно и вернуть потребителю денежные средства в размере стоимости не оказанных услуг.

8.8. Во всём остальном, что не предусмотрено настоящими Правилами, гостиница и потребитель руководствуются действующим законодательством Республики Беларусь.

8.9. Настоящие правила, а также правила пожарной безопасности и информация о предлагаемых потребителю услугах расположены в холле гостиницы в удобном для потребителя месте, а также на официальном сайте гостиницы: **luchesa.by**.

Приложение 1 к Правилам в гостинице «ЛУЧЁСА»
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ,
СТОИМОСТЬ КОТОРЫХ ВКЛЮЧЕНА
В СТОИМОСТЬ ПРОЖИВАНИЯ

- беспроводной доступ в интернет Wi-Fi
- кабельное телевидение (более 30 каналов)
- пользование столовой посудой, имеющейся в номере
- холодильник
- сейф (при наличии)
- библиотека Bookcrossing
- питьевая вода в кулере на этаже

Приложение 2 к Правилам в гостинице «ЛУЧЁСА»
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ,
ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ ПО ЗАЯВКЕ ГОСТЯ

БЕСПЛАТНО:

- услуга «будильник»
- дополнительный набор постельного белья для ребёнка в возрасте до 8 лет
- детская кроватка в номер (с боковыми ограничителями)
- утюг и гладильная доска (самообслуживание в бытовой комнате)
- чайник электрический, фен
- иголки, нитки и т.п. для мелкого ремонта одежды
- медицинская аптечка, вызов «скорой помощи»
- камера хранения для габаритных вещей
- сейф-депозитарий для ценных и малогабаритных вещей
- туристическая информация
- доставка еды в номер (по режиму работы ресторана)
- бронирование мест в ресторане (по режиму работы ресторана)
- вызов такси

ЗА ДОПОЛНИТЕЛЬНУЮ ПЛАТУ:

- стирка, глажка белья
- мини-бар
- охраняемая автостоянка
- аренда конференц-зала
- аренда комнаты переговоров
- предоставление настольных игр
- трансфер
- тренажерный зал
- бильярд
- услуги сауны
- фотосессии