

УТВЕРЖДЕНО

приказ генерального директора

«16» мая 2022 г. № 149

## ПРАВИЛА

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

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила гостиничного обслуживания и проживания в Гостинице без категории, находящейся в хозяйственном ведении унитарного предприятия Национального олимпийского комитета Республики Беларусь «Спортивно-оздоровительный комплекс «ОЛИМПИЙСКИЙ» (далее - Правила), определяют порядок оказания услуг Гостиницы гражданам Республики Беларусь, иностранными гражданам, лицам без гражданства, юридическими лицам (далее - Потребители), а также устанавливают порядок проживания в Гостинице без категории.

1.2. Настоящие Правила разработаны на основании:

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

Закона Республики Беларусь «О правовом положении иностранных граждан и лиц без гражданства в Республике Беларусь» от 04.01.2010 года № 105-3;

Правил гостиничного обслуживания в Республике Беларусь, утвержденных Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 07.04.2006 № 471;

Правил проживания в гостиницах Республики Беларусь, утвержденных Постановлением Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь от 17.05.2006 № 23, а также других нормативных правовых актов, регламентирующих правила, порядок и сроки проживания в гостиницах Республики Беларусь.

1.3. В Правилах используются следующие основные термины:

Гостиница (без категории) - имущественный комплекс (комплекс зданий и сооружений, здание или часть здания с оборудованием и иным имуществом), отвечающий установленным требованиям технических нормативных правовых актов, в котором осуществляется

гостиничное обслуживание (далее – Гостиница);

Потребитель - юридическое или физическое лицо, заказывающее и/или использующее услуги Гостиницы;

гостиничное обслуживание - услуги по предоставлению Гостиницей номеров или мест в номерах для временного проживания физических лиц, а также дополнительные услуги;

дополнительные услуги - бытовые услуги, услуги связи и т.п., оказываемые Гостиницей, иным подразделением УП «СОК «Олимпийский» на возмездной основе и/или без взимания платы;

партнеры - юридические лица, индивидуальные предприниматели и иные лица, оказывающие услуги Потребителям в рамках отдельно заключенных договоров;

размещение - процедура с момента обращения Потребителя к администратору Гостиницы для оформления услуги по проживанию, включая оформление соответствующих документов, до момента заселения;

проживание - фактическое проживание в заранее согласованный с администрацией Гостиницы период времени с момента поселения до сдачи номера потребителем;

1.4. 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, информация о работе партнеров Гостиницы, оказывающих дополнительные услуги, информация о туристическом потенциале Республики Беларусь находятся у администратора Гостиницы.

1.5. Настоящие Правила, а также Правила пожарной безопасности и информация о предлагаемых Потребителю дополнительных услугах находятся в каждом гостиничном номере. Книга замечаний и предложений находится у администратора Гостиницы.

1.6. Настоящие Правила размещены на официальном сайте УП «СОК «ОЛИМПИЙСКИЙ» [www.olimpiysky.by](http://www.olimpiysky.by).

## **2. ГОСТИНИЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**

### **2.1. Бронирование:**

2.1.1. Бронирование номера или места (далее - бронирование) производится в письменной или устной форме путем принятия от Потребителя заявки на бронирование с помощью почтовой, телефонной, интернет и факсимильной связи.

2.1.2. Бронирование производится не позднее 2 (двух) часов до момента поселения Потребителя.

2.1.3. В заявке на бронирование в обязательном порядке указывается: фамилии и количество Потребителей; дата и время заезда и предполагаемого выезда; количество и категории номеров; вид оплаты; реквизиты Потребителя, который является гарантом оплаты.

2.1.4. При последующем изменении заявки на бронирование (сроков проживания, количества и категории номеров) Потребитель обязан сообщить об этом не позднее, чем за 3 (трое) суток до момента поселения - при размещении более 20 человек и за сутки - при размещении до 20 человек.

2.1.5. Срок действия бронирования заканчивается в 19.00 дня заезда, если в заявке на бронирование не указано другое время заезда. После истечения срока действия бронирования Гостиница вправе бронирование снять.

2.1.6. Потребитель, поселяющийся в Гостиницу по подтвержденному бронированию, имеет приоритетное право поселения перед лицами, желающими продлить проживание в Гостинице по истечении согласованного срока проживания.

2.1.7. Плата за услуги бронирования не взимается.

2.1.8. В случае аннулирования заявки на бронирование не позднее, чем за 3 (трое) суток до заезда денежные суммы, поступившие на расчетный счет Гостиницы в качестве оплаты за проживание, возвращаются Потребителю в течение 30 банковских дней с момента аннулирования.

## 2.2. Порядок размещения и проживания в Гостинице:

2.2.1. Размещение Потребителей, прибывающих в Гостиницу и выбывающих из нее, осуществляется круглосуточно.

2.2.2. Предоставление гостиничных услуг осуществляется на основании публичного договора (договора-оферты) либо договора, заключенного в простой письменной форме. Оплата Потребителем счета является подтверждением заключения договора оказания услуг на условиях, предусмотренных настоящими Правилами.

2.2.3. Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении администратору Гостиницы:

- гражданином Республики Беларусь – паспорта (согласно Указу Президента Республики Беларусь № 294 от 03 июня 2008 года «О документировании населения Республики Беларусь»), а при его отсутствии: военного билета (для военнослужащих срочной службы), справки установленной формы, выдаваемой в случае утраты гражданином паспорта, свидетельства о рождении детей в возрасте до 14 (четырнадцати) лет;

- иностранном гражданином (лицом без гражданства) - паспорта, удостоверяющего личность (для граждан государств, имеющих паспортно-визовый режим с Республикой Беларусь, в паспорте необходима отметка

о получении визы на право пребывания в Республике Беларусь в установленный период времени); медицинского страхового полиса; при отсутствии паспорта – видана жительство, удостоверения беженца, справки об обращении с ходатайством о предоставлении статуса беженца, дополнительной защиты или убежища в Беларуси; свидетельства о регистрации ходатайства о предоставлении статуса беженца, дополнительной защиты или убежища Беларуси; свидетельства о предоставлении дополнительной защиты в Беларуси.

2.2.4. Лица, не имеющие соответствующих документов или имеющие документы с истекшим сроком действия, не могут быть размещены в Гостинице.

2.2.5. При размещении в Гостиницу Потребитель согласовывает с администратором дату и время выезда, категорию номера, форму оплаты, уточняет другую интересующую его информацию. Личная подпись Потребителя в регистрационной карточке является подтверждением правильности указанных в ней данных, а также выражает согласие на соблюдение им настоящих Правил и Правил пожарной безопасности.

2.2.6. Лица, не достигшие совершеннолетия (18 лет), могут быть размещены в Гостинице при условии совместного проживания с близкими родственниками (опекунами) или руководителями групп, имеющими соответствующие разрешения и полномочия на сопровождение детей.

2.2.7. При оформлении проживания администратор Гостиницы выдает Потребителю счет (квитанцию), платежный документ, карточку гостя, ключ от номера, а также осуществляет в установленном порядке регистрацию иностранных граждан.

2.2.8. Потребитель, проживающий в Гостинице и желающий продлить срок проживания, согласованный при размещении, обязан сообщить об этом администратору Гостиницы не позже чем за 2 (два) часа до наступления расчетного часа. При отсутствии возможности продлить срок проживания в том же номере или предоставить другой номер, а также в случае истечения срока действия визы на пребывание в Республике Беларусь, превышения установленного суммарного количества дней пребывания и другое, Потребитель обязан освободить занимаемый номер не позднее расчетного часа и произвести окончательный расчет за оказанные ему услуги.

2.2.9. В случае необходимости временного выезда из Гостиницы Потребитель, не заявивший об этом администратору Гостиницы и не внесший предоплату за услуги по проживанию, теряет право проживания в номере.

2.2.10. Размещение в Гостиницу до расчетного часа производится

при наличии свободных и готовых к размещению номеров. При отсутствии таких номеров размещение производится после освобождения и уборки номеров, но не позднее 14.00 по местному времени.

2.2.11. Порядок уборки номеров горничными, периодичность смены постельного белья и полотенец, комплектация ванных комнат косметическими и банными принадлежностями регламентируются действующими санитарными правилами и нормами Республики Беларусь.

2.2.12. Лица с признаками алкогольного опьянения, а также лица, находящиеся под воздействием наркотических, психотропных и иных одурманивающих веществ Гостиницей не обслуживаются.

### 2.3. Дополнительные услуги:

2.3.1. Перечень дополнительных услуг, предоставляемых Гостиницей без взимания оплаты:

- «звонок-будильник» (по просьбе гостя);
- пользование WiFi;
- вызов такси;
- вызов «скорой помощи»;
- пользование аптечкой первой медицинской помощи (находится у администратора);
- вручение корреспонденции;
- предоставление утюга и гладильной доски;
- предоставление швейных принадлежностей.

2.3.2. Гостиницей предоставляются дополнительные услуги за отдельную плату:

- дополнительная смена постельного белья и полотенец;
- стирка белья методом самообслуживания;
- прием/отправка факсимильных сообщений;
- посещение сауны «Люкс»;
- игра в бильярд.

2.3.3. Дополнительные услуги, предоставляемые подразделениями УП «СОК «ОЛИМПИЙСКИЙ»:

- дворец водного спорта: бассейн, сауна, тренажерный зал, настольный теннис, открытая летняя терраса;

- спортивно-восстановительный центр: 2 банных отделения, оборудованных русской и финской парными, бассейном с минеральной водой, джакузи, а также СПА-центр;

- открытые теннисные корты, площадки пляжного футбола и волейбола, два футбольных стадиона с искусственным покрытием и футбольное поле с натуральным газоном;

- летняя зона отдыха с отдельной территорией для отдыха, взрослый и детский открытые бассейны с минеральной водой, шезлонги,

натуральный газон, детская игровая площадка, летнее кафе;

- кафе «Акватория».

#### 2.4. Плата за гостиничное обслуживание:

2.4.1. Плата за проживание и дополнительные услуги может осуществляться за наличный или безналичный расчет (в том числе банковскими картами).

2.4.2. При наличной форме расчета оплата осуществляется:

- резидентами и нерезидентами – в национальной валюте Республики Беларусь (белорусских рублях) в кассу Гостиницы.

2.4.3. При безналичной форме расчета оплата осуществляется банковской картой в кассу Гостиницы, и (или) через агрегатор ЕРИП, и (или) путем перечисления денежных средств на расчетный счет УП «СОК «ОЛИМПИСКИЙ»:

- резидентами – в белорусских рублях,

- нерезидентами – в долларах США, евро, российских рублях.

2.4.4. Цены на гостиничное обслуживание отражены в прейскуранте. В случае изменения стоимости проживания авансовые платежи Потребителей перерасчету не подлежат.

2.4.5. Оплата за проживание взимается независимо от времени поселения в соответствии с единым расчетным часом с 12 часов текущих суток.

2.4.6. Оплата за проживание осуществляется Потребителями посуточно или в полном объеме на условиях предварительной оплаты согласно прейскуранту.

2.4.7. При проживании не более суток плата взимается за сутки.

2.4.8. Дополнительно взимается плата за половину суток:

- при поселении до расчетного часа, с 00.00 до 14.00 часов;

- при выезде после расчетного часа, с 12.00 до 00.00 часов.

В случае выезда Потребителя после расчетного часа в течение 12 часов плата взимается за половину суток, а от 12 до 24 часов – за полные сутки.

2.4.9. Оплата за проживание по безналичному расчету осуществляется на основании счета и/или подписанного договора с Потребителем.

2.4.10. В случае досрочного расторжения договора и предварительной оплаты услуг Гостиница производит в установленном порядке возврат денежных средств Потребителю в размере стоимости невостребованных услуг. При этом:

- Потребителю, оплатившему проживание наличными денежными средствами, их возврат осуществляется во время выезда;

- Потребителю, оплатившему проживание банковской картой,

возврат денежных средств осуществляется в течение 30 (тридцати) банковских дней с момента выезда;

- Потребителю, оплатившему проживание по безналичному расчету, возврат денежных средств осуществляется в течение 30 (тридцати) банковских дней с момента получения от Потребителя подписанного акта о фактически оказанных услугах.

Операция возврата денежных средств Потребителю возможна на основании письменного обращения и только при предъявлении оригинала платежного документа.

2.4.11. Не взимается плата за проживание детей в возрасте до 8 лет при условии их размещения с близкими родственниками (опекунами, попечителями, законными представителями) в одном номере без предоставления отдельного места в номере.

2.4.12. По просьбе Потребителя и/или с его согласия может предоставляться:

- номер любой вместимости с полной его оплатой;
- дополнительное место в порядке и на условиях оплаты за его предоставление согласно прейскуранту.

2.4.13. Оказание Потребителю дополнительных платных услуг осуществляется после их оплаты согласно прейскуранту.

### **3. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ**

3.1. Гостиница предназначена для временного проживания Потребителей с соблюдением норм паспортного режима и настоящих Правил в течение срока, согласованного с администрацией Гостиницы.

3.2. Лица, не проживающие в Гостинице, без разрешения администрации в номерной фонд Гостиницы не допускаются.

3.3. Основанием для получения ключа от номера и пропуском в Гостиницу является платежный документ, карточка гостя, выдаваемая при размещении.

3.4. Внесение Потребителем полной оплаты за проживание в номере дает ему право на проживание без подселения другого Потребителя, но не является разрешением для проживания лиц, не оформивших проживание в установленном настоящими Правилами порядке.

3.5. При проживании в Гостинице Потребитель может приглашать гостей в номер.

3.6. По приглашению Потребителя, занимающего отдельный номер, с ведома администрации Гостиницы разрешается пребывание в номере гостей с 07.00 до 23.00. Регистрация гостей осуществляется администратором Гостиницы в установленном порядке.

3.7. Потребители, проживающие в Гостинице, несут ответственность за своевременный уход приглашенных в номер гостей и соблюдение ими

настоящих Правил. В случае нахождения приглашенного гостя в номере после 23 часов должно быть оформлено его проживание в Гостинице согласно настоящим Правилам.

3.8. В целях личной безопасности Потребителей, обеспечения сохранности их имущества и имущества Гостиницы на территории УП «СОК «ОЛИМПИЙСКИЙ» осуществляется видеонаблюдение.

3.9. Гостиница несет ответственность за сохранность находящихся в предоставленном для проживания номере вещей Потребителя, кроме ценных вещей (деньги, драгоценности, ценные бумаги, компактная компьютерная техника и т.п.).

3.10. В случае пропажи или повреждения вещи Потребитель, проживающий в Гостинице, должен немедленно уведомить об этом администрацию Гостиницы. По окончании срока проживания претензии Потребителя к администрации Гостиницы по факту пропажи или повреждения имущества не принимаются.

3.11. В случае обнаружения забытых вещей Гостиница обязана уведомить об этом их владельца. Порядок обращения с забытыми вещами в случае, если владелец вещей и его местонахождение неизвестны, определяется Гостиницей в соответствии с «Положением о порядке обращения с забытыми вещами в УП «СОК «ОЛИМПИЙСКИЙ».

3.12. В случае повреждения или утраты Потребителем имущества Гостиницы составляется акт о порче (утрате) имущества Гостиницы, на основании которого Потребитель обязан возместить ущерб в кассу Гостиницы.

3.13. Потребители обязаны бережно относиться к имуществу и оборудованию УП «СОК «ОЛИМПИЙСКИЙ», соблюдать настоящие Правила, Правила пожарной безопасности, санитарные нормы и правила, общественный порядок.

3.14. Потребителям, проживающим в Гостинице, не разрешается:

-создавать неудобства и нарушать спокойствие других проживающих в Гостинице;

-оставлять в номере в свое отсутствие посторонних лиц, а также передавать им карточку гостя и ключ от номера;

-пользоваться кипятилниками, утюгами и электронагревательными приборами;

-хранить в номере громоздкие объемные вещи, оружие, отравляющие, легковоспламеняющиеся и взрывчатые вещества и предметы;

-курить и распивать спиртные напитки в номере;

-курить самим и разрешать курить приглашенным гостям в местах, не предусмотренных для курения;

-держат в номере животных и птиц;



-выбрасывать из окон Гостиницы бутылки, окурки, мусор и другие предметы;

-двигать и переставлять мебель в номере, приносить мебель из других номеров, выносить мебель из номера.

3.15. В целях личной безопасности и сохранности имущества Потребителям, проживающим в Гостинице, следует:

- уходя из номера, закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет, телевизор, закрывать номер и сдавать ключ от номера администратору Гостиницы;

- соблюдать общественный порядок, настоящие Правила, Правила пожарной безопасности и санитарно-гигиенические нормы.

3.16. При выезде из Гостиницы Потребитель обязан произвести полный расчет за предоставленные ему услуги, сдать номер горничной и ключ от номера администратору Гостиницы.

#### **4. ПРАВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

4.1. УП «СОК «ОЛИМПИЙСКИЙ», при условии соблюдения настоящих Правил, гарантирует Потребителю право пользования предоставляемыми Гостиницей услугами без каких-либо вмешательств со стороны администрации Гостиницы или других лиц, заявляющих, что они действуют от имени или по поручению предприятия.

4.2. УП «СОК «ОЛИМПИЙСКИЙ» вправе расторгнуть договор с Потребителем в случае неоднократного или грубого нарушения им настоящих Правил.

4.3. УП «СОК «ОЛИМПИЙСКИЙ» 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.

4.4. УП «СОК «ОЛИМПИЙСКИЙ» несет ответственность за вред, причиненный жизни или здоровью потребителя в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

4.5. В случае нарушения настоящих Правил, защита прав Потребителя осуществляется в порядке, установленном законодательством.

4.6. УП «СОК «ОЛИМПИЙСКИЙ» не несет ответственности за недостатки в оказанных услугах, если докажет, что они возникли по вине самого Потребителя и/или гостя, а также в результате действия непреодолимой силы.

4.7. За качество и своевременность предоставления услуг партнерами ответственность несут партнеры Гостиницы.

4.8. При размещении Потребитель принимает на себя обязательства по оплате оказываемых Гостиницей услуг и несет ответственность

за соблюдение настоящих Правил в течение срока проживания.

4.9. В случае нарушения сроков начала оказания услуг по договору или заявке на бронирование Потребитель вправе:

- расторгнуть договор;
- назначить новый срок брони.

4.10. При обнаружении существенных недостатков услуг Потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков;
- равноценной замены услуг;
- соответствующего уменьшения оплаты услуг.

4.11. Потребитель может досрочно расторгнуть договор. В случае досрочного расторжения договора возврат денежных средств Потребителю осуществляется в соответствии с настоящими Правилами и договором.

4.12. В случае нарушения Правил пожарной безопасности, санитарных норм и правил Потребитель несет ответственность, установленную законодательством.

4.13. Если в установленном порядке в действие введены нормативные акты, устанавливающие иные правила гостиничного обслуживания на территории Республики Беларусь, то настоящие Правила действуют в части, не противоречащей этим нормативным актам.

4.14. В остальных случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, УП «СОК «ОЛИМПИЙСКИЙ» и Потребитель руководствуются действующим законодательством.