

ПОЛОЖЕНИЕ

О правилах предоставления гостиничных услуг ГПУ НП «Беловежская пуца»

1. Общие положения

- 1.1. Настоящие Положение о правилах предоставления гостиничных услуг ГПУ НП «Беловежская пуца» (далее – Правила) разработаны в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь, регламентирующим предоставление гостиничных услуг:
- 1.1.1. Закон Республики Беларусь «О туризме» от 11 ноября 2021 г. № 129-3.
 - 1.1.2. Закон Республики Беларусь «О защите прав потребителей» от 09 января 2002 г. № 90-3.
 - 1.1.3. Гражданский Кодекс Республики Беларусь от 7 декабря 1998 г. № 218-3.
 - 1.1.4. Указ Президента Республики Беларусь от 3 июня 2008 года № 294 «О документировании населения Республики Беларусь» (с изменениями и дополнениями);
 - 1.1.5. ГОСТ РБ СТБ 2577-2020 «Услуги гостиниц и аналогичных средств размещения. Общие требования и классификация».
 - 1.1.6. Правила гостиничного обслуживания в Республике Беларусь, утвержденными постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 7 апреля 2006 г. №471.
 - 1.1.7. Правила проживания в гостиницах Республики Беларусь, утвержденными постановлением Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь от 17 мая 2006 г. № 23.
 - 1.1.8. Санитарные нормы и правила «Требования к устройству, оборудованию и содержанию гостиниц и других средств размещения», утвержденными постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 24 декабря 2014 г. № 110.
 - 1.1.9. Санитарные нормы и правила, утвержденные постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 15 февраля 2023 г. № 33.
 - 1.1.10. ГОСТ РБ СТБ 1352-2022 «Услуги туристические. Общие положения».
 - 1.1.11. ГОСТ РБ СТБ 2577-2020 «Услуги гостиниц и аналогичных средств размещения. Общие требования и классификация».
 - 1.1.10. Перечень документов «Общие требования к гостиничным услугам», «Общие требования к экскурсионным услугам», «Общие требования к услугам общественного питания» в ГПУ НП «Беловежская пуца».

1.1.11. Другие локальные нормативные правовые акты ГПУ НП «Беловежская пуша».

1.2. Для целей настоящих Правил используются следующие основные термины:

- **Средство размещения** – помещение, используемое юридическими лицами для предоставления услуг размещения и удовлетворяющее требованиям, предъявляемым к временному проживанию потребителей услуг средств размещения.
- **Гостиница** – 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.
- **Гостиничный номер** – специализированное помещение, предназначенное для временного проживания лиц, прибывающих в гостиницу.
- **Дополнительная кровать** – дополнительное спальное место, предоставляемое администрацией гостиницы по запросу гостя.
- **Услуги, предоставляемые в средствах размещения** – услуги питания, связи, бытовые, туристические и другие услуги, оказываемые на возмездной и (или) безвозмездной основе в соответствии с законодательством.
- **Номерной фонд** – совокупность всех помещений для временного проживания лиц, прибывающих в гостиницу.
- **Single** – однокомнатный номер, для размещения одного гостя.
- **Double/Twin** – однокомнатный номер для двоих гостей. Номера представлены одной большой кроватью или двумя отдельными кроватями (double/twin).
- **Suite** (двухкомнатный люкс) – номера улучшенной планировки, представление спальней и гостевой комнатами.
- **De Luxe** (двух-трех-комнатные номера) – номера повышенной комфортности.
- **Extra Bed** – обозначение дополнительного спального места.
- **Бронирование** – действие, обеспечивающее резервирование конкретного номера в номерном фонде гостиницы, подтверждающее право на заселение в договоренные даты.
- **Бронь** – электронный или бумажный документ, подтверждающий оплату бронирования и/или резервирования и право заселения в гостинице в установленные даты и определенном номере.

- **Предоплата** – оплата выбранного номера в размере не менее 20% стоимости за всё время проживания.
- **Заявитель** – лицо, обратившееся к администрации за бронированием номера.
- **Гость** – лицо, имеющее подтверждение о бронировании номера в гостинице и право на размещение в гостинице, в подтвержденные бронию сроки, и номере.
- **Постоялец** – лицо, размещенное в гостинице на основании настоящих Правил.

1.3. Согласно настоящим Правилам средства размещения ГПУ НП «Беловежская пуца» (далее – Гостиница):

Гостиничный комплекс «Каменюки» (зарегистрирован в Реестре №ВУ/112 04.03. 002 01014 и удостоверяет, что услуги комплекса соответствуют категории «три звезды» и действительно до 11 февраля 2026 г.), Гостиница №2 (зарегистрирован в Реестре №ВУ/112 04.03. 002. 02 00076 и удостоверяет, что услуги комплекса соответствуют категории «две звезды» и действительно до 26 июня 2027 г.), дом охотника «Переров» с кемпингом, Гостиничный комплекс «Жарковщина» (с номерным фондом непосредственно ГК «Жарковщина», гостиницы «Войтов Мост» и местами для размещения в эколого-просветительском центре «Войтов Мост»), оказывают физическим и юридическим лицам комплекс услуг по временному размещению граждан в специально оборудованных для временного проживания в помещениях гостиниц – номерах, а также ряд сопутствующих услуг:

- Режим работы: круглосуточный, круглогодичный.
- Оплата взимается за номер целиком на условиях заселения в соответствии с Правилами. В стоимость тарифа на услуги проживания включена стоимость завтрака и является неотъемлемой частью данной услуги.
- Дополнительные услуги, оказываемые на возмездной основе, предоставляются Гостиницей только с согласия Гостя.

1.4. Настоящие Правила, Положение о правилах предоставления туристических услуг, посещения туристических объектов и поведения туристов во время экскурсий в ГПУ НП «Беловежская пуца», книга замечаний и предложений, перечень дополнительных услуг, прейскурант на услуги, информация о наименовании, месте нахождения, копия свидетельства о присвоении соответствующей категории, информация о работе туристических объектов, точек общественного питания находятся в помещении, предназначенном для оформления проживания Гостей (ресепшен), в удобном для обзора месте.

- 1.5. Выдержки из настоящих Правил, а также правила пожарной безопасности и информации об оказываемых дополнительных услугах, ценах на них находятся в каждом номере.
- 1.6. Гостиницы ГПУ НП «Беловежская пуца» гарантируют Гостям соблюдение всех правил в соответствии с законодательством Республики Беларусь.
- 1.7. Администрация Гостиницы оставляет за собой право применять меры реагирования в соответствии с законодательством Республики Беларусь при нарушении Гостем норм противопожарной безопасности, и неподчинении законным требованиям администрации.
- 1.8. По всем неоговоренным в настоящих правилах вопросам администрация Гостиницы руководствуется законодательством Республики Беларусь.

2. Порядок бронирование номеров и дополнительных услуг Гостиниц

- 2.1. Бронирование номеров и сопутствующих дополнительных услуг (трансфер, услуги питания, экскурсионное обслуживание, спортивного комплекса, аренда конференц-залов и т.д. согласно действующему перечню дополнительных услуг) в Гостиницах производится специалистами отдела бронирования, приема и размещения, специалистами отдела туризма, маркетинга и рекламы по личному визиту Гостя, а также по предварительным заявкам (почтовая, телефонная, электронная и факсимильная связь, интернет-бронирование через официальный сайт ГПУ НП «Беловежская пуца», бронирование посредством международных систем бронирования).
- 2.2. Служба бронирования, приема и размещения принимает заявки круглосуточно.
- 2.3. После осуществления предварительного бронирования номеров физическими и юридическими лицами посредством телефонной связи необходимо в течение 1 календарного дня предоставить данные согласно пункту 2.5. или пункту 2.6.
- 2.4. Для бронирования посредством электронной связи, Гость может воспользоваться электронной почтой (электронный адрес отдела бронирования, приема и размещения, отдела туризма, маркетинга и рекламы указан на официальном сайте национального парка www.prbr.by).
- 2.5. При бронировании с помощью электронной почты (факсимильной связи), Гость (физическое лицо) оформляет заявку, форма которой размещена на официальном сайте ГПУ НП «Беловежская пуца», и

отправляет на электронный адрес отдела бронирования, приема и размещения, отдела туризма, маркетинга и рекламы. В заявке должны быть указаны: дата и время заезда и выезда; категория и количество номеров; количество проживающих в номере; Ф.И.О. проживающего; способ оплаты; перечень дополнительных услуг, бронируемых заранее; примечания, пожелания, дополнительные комментарии; контактные данные (телефон, факс, электронная почта);

- 2.6. При бронировании с помощью электронной почты (факсимильной связи) от юридических лиц заявки принимаются на фирменном бланке с номером телефона и адресом электронной почты для отправки подтверждения с номером брони, указанием фамилии и имени Гостя, даты и времени заезда и выезда из Гостиницы; категории номера и количество номеров; количество проживающих в номере; формы оплаты услуг (обязательно наличие в заявке полных реквизитов юридического лица с подписью директора и главного бухгалтера).
При последующем изменении заявки на бронирование Заказчик предоставляет отделу бронирования, приема и размещения/ отделу туризма, маркетинга и рекламы сведения не позднее, чем за трое суток до момента поселения при размещении более 20 человек, и за сутки - при размещении до 20 человек.
- 2.7. Бронирование номеров возможно только при наличии в Гостинице свободных номеров запрашиваемой категории.
- 2.8. Администрация обязуется направить Заявителю ответ в течение 24 часов с момента подтвержденного получения заявки.
- 2.9. После обработки заявки (физических и юридических лиц), согласования даты заезда и отъезда, номера и условий оплаты, производится внесение предоплаты в размере 100% от общей стоимости размещения.
- 2.10. При осуществлении предоплаты клиенту направляется договор на оказание комплекса услуг.
- 2.11. В случае отказа от услуг проживания по инициативе Заказчика на любой стадии исполнения настоящего договора по обстоятельствам, не связанным с качеством предоставления услуг, 30% от суммы общей стоимости услуг проживания не подлежат возврату Заказчику и остаются у Исполнителя в качестве беспорной неустойки.
- 2.12. По согласованию сторон расчет за гостиничный номер может производиться непосредственно в день заезда Гостя наличным платежом в кассу Гостиницы.
- 2.13. Администрация Национального парка «Беловежская пуца» оставляет за собой право в отдельных случаях, в силу форс-мажорных обстоятельств, отказать в бронировании гостиничных номеров.

3. Порядок оформления проживания и выселения в Гостиницах

3.1. Оформление Гостей, прибывающих в Гостиницу и выбывающих из нее, осуществляется круглосуточно.

3.2. Для размещения в Гостиницах юридическим и физическим лицам:

– При наличной оплате за услуги проживания (при помощи банковской расчетной карты либо путем внесения наличных средств непосредственно в кассу Гостиницы) необходимо предоставить администратору паспорт (свидетельство о рождении, доверенность на сопровождающего, если ребенок без родителей) на каждого Гостя.

– При безналичной оплате за услуги проживания необходимо предоставить администратору паспорт (свидетельство о рождении, доверенность на сопровождающего, если ребенок без родителей) на каждого Гостя, договор на оказание туристических услуг, копию платежного поручения, удостоверяющую оплату, доверенность на сопровождающего группы (при обслуживании юридических лиц).

– При отсутствии паспорта по уважительной причине, предъявляется иной документ, подтверждающий личность: вид на жительство, удостоверение беженца, справка установленной формы, выдаваемой в случае утраты гражданином паспорта (в соответствии с «Правилами гостиничного обслуживания в Республике Беларусь» в ред. Постановления Совета Министров Республики Беларусь от 25.06.2008 №928, Указа Президента Республики Беларусь от 03 июня 2008 г. №294), свидетельства о рождении для детей в возрасте до шестнадцати лет, а для иностранных граждан также при наличии визы на право въезда в Республику Беларусь (в случаях предусмотренных законодательством Республики Беларусь).

После чего администратор оформляет проживание и выдает клиенту «Карту гостя» и ключ от номера.

«Карта гостя» содержит следующую информацию: фамилию и имя Гостя; № номера, срок проживания в Гостинице.

Получение Гостем «Карты гостя» и ключа от номера подтверждает, что Гость ознакомлен с настоящими Правилами, правилами противопожарной безопасности и принимает все условия, указанные в них.

3.3. Проживание, если оно не оплачено заранее, должно быть полностью оплачено в момент заселения.

3.4. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется.

3.5. Если Гости прибыли ранее времени заселения, и номер, в который они должны быть заселены уже свободен и подготовлен к заселению, то

возможно досрочное заселение исключительно по согласованию с администрацией национального парка и почасовой оплатой.

При отсутствии свободных номеров или неготовности номера, досрочное заселение не производится.

- 3.6. Заселение номера постояльцами сверх лимита мест, указанного в таблице расценок, по основным и дополнительным местам не допускается.
- 3.7. Заказ всех услуг в Гостинице и ресторане для лиц моложе 18 лет осуществляется только их законными представителями.
- 3.8. Не могут быть заселены совершеннолетние Гости, не имеющим при себе документ удостоверяющий личность, находящиеся в состоянии сильного алкогольного или наркотического опьянения.
- 3.9. При заселении «от стойки» (при отсутствии брони) размещение Гостя до расчетного часа производится только при наличии свободных от брони номеров. Расчетный час - 12.00 следующих суток. Плата за проживание взимается за сутки.
- 3.10. Дети до 14-ти лет обязаны проживать в одном номере с родителями или иными законными представителями, а также лицами, имеющими доверенность на право сопровождения детей без родителей. Лица до 16-ти лет, не имеющие от законных представителей доверенности на сопровождающих лиц, в Гостиницу не заселяются.
- 3.11. Не допускается переставлять мебель без согласования с администрацией Гостиницы.
- 3.12. По окончании срока проживания, номер принимает дежурный администратор. В случае повреждения или утраты имущества Гостиницы, виновный обязан возместить ущерб согласно действующему прейскуранту гостиничного имущества.
- 3.13. Гость, желающий продлить срок проживания в Гостинице, должен не позднее 2-х часов до момента выселения сообщить об этом дежурному администратору. При наличии свободных мест в Гостинице, проживание будет продлено.

4. Режим и порядок заселения в Гостиницы

- 4.1. Единый расчетный час в Гостинице установлен в 12 час. 00 мин. по местному времени.
- 4.2. При проживании Гостей не более суток плата взимается за сутки.
- 4.3. Размещение Гостей (заезд) производится не ранее 14 час. 00 мин. по местному времени, если не было предусмотрено иное.

- 4.4. При наличии свободных и готовых к заселению номеров возможно раннее заселение (с 6-00 до 14-00) и поздний выезд (после 14-00) без дополнительной платы по решению администрации ГПУ НП «Беловежская пуца».
- 4.5. При предоставлении Гостю гарантии раннего заселения (в период с 6.00 часов до 14.00 часов) производится оплата в размере 50% суточной стоимости номера.
- 4.6. В случае заселения Гостя в период с 14 час. 00 мин. до 23 час. 59 мин. и выезде до 12 час. 00 мин. следующих суток, оплата взимается в размере 100% стоимости суточного проживания.
- 4.7. В случае заселения Гостя в период с 00 час. 00 мин. и выезде до 12 час. 00 мин дня заселения оплата взимается в размере 50% стоимости суточного проживания (предоставление завтрака за дополнительную плату).
- 4.8. Посетители (как посторонние, так и родственники) могут находиться на территории Гостиницы с 8.00 до 22.00 часов.
Нахождение в номерах сверх указанного времени без согласования с администрацией и самовольное вселение не допускается и является основанием для прекращения предоставления гостиничных услуг.
- 4.9. При нахождении приглашенного Гостя в номере после 23.00 часов должно быть оформлено его проживание в Гостинице согласно настоящим Правилам.
- 4.10. В любое время суток проживающие в Гостинице обязаны: не совершать действий, нарушающих условия проживания другихGuestов, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Гостинице.
- 4.11. В период с 22.00 до 8.00 в Гостинице применяется «ночной режим тишины», который подразумевает максимально приглушенный звук телевизора, исключение громкого разговора и смеха.
- 4.12. При выходе из Гостиницы Гость обязан сдавать ключ дежурному администратору.
- 4.13. Оплата за проживание в Гостинице взимается посуточно или в полном объеме на условиях предварительной оплаты за весь срок проживания по действующему прейскуранту.
- 4.14. Администрация ГПУ НП «Беловежская пуца» предоставляет льготы при оказании услуг тем категориям граждан, которым такие льготы предусмотрены законами и иными правовыми актами Республики Беларусь.
- 4.15. Гость обязан произвести окончательный расчет за оказанные ему услуги при выселении, при этом Гостю выдается счет и кассовый чек.

- 4.16. В случае невозможности размещения Гостей согласно подтвержденной заявке на бронирование, размещать их необходимо в номерах классом выше по стоимости заказанных и подтвержденных номеров.
- 4.17. При отсутствии свободных и готовых к заселению «Тwin», факт бронирования которых был подтвержден отделом бронирования, приема и размещения Гостиницы, возможно заселение в первую очередь в двухместных номерах категории «Double», либо в двух одноместных номерах категории «Single» по цене места номера «Тwin».
- 4.18. 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).
При проведении операции UPGRADE применяется следующая последовательность:
- SINGLE - DOUBLE - SUITE;
 - TWIN - 2 SINGLE - SUITE;
 - DOUBLE - SUITE - DE LUXE;
 - SUITE - DE LUXE.
- Таким образом, UPGRADE осуществляется посредством заселения в свободный номер ближайшей доступной категории в соответствии с последовательностью, указанной выше, без сопровождения служебной запиской.
- 4.19. Дети в возрасте до 3-х лет размещаются в номере совместно с родителями (опекунами) или родственниками без дополнительной платы, в этом случае дополнительная кровать не предоставляется (за исключением детской кроватки).
- 4.20. При размещении детей на дополнительном месте в возрасте старше 3-х лет (совместно с родителями (опекунами) или родственниками) оплата производится за весь номер с оплатой дополнительных мест согласно действующему Прейскуранту.
- 4.21. По желанию Гостей возможно размещение на дополнительной кровати, устанавливаемой в одноместных номерах, двухместных номерах категории DBL, TWIN, SUITE, если это не ущемляет прав, проживающих в них лиц, с соблюдением норматива минимальной площади в жилой комнате на одно место в Гостинице установленного законодательством.
- 4.22. При размещении на дополнительной кровати с Гостя взимается оплата в размере согласно прейскуранту на услуги, предоставляемые Гостиницей.
- 4.23. При наличии в Гостинице свободных мест Гость вправе занимать номер любой категории при условии полной оплаты номера. В случае полной

оплаты двухместного номера любой категории по просьбе Гостя может осуществляться подселение одного человека с его предварительным оформлением согласно настоящим Правилам.

- 4.24. В Гостиницах ГПУ НП «Беловежская пуца» действует система предложений, акций, скидок и бонусов (далее – Предложения) на оказываемые услуги в соответствии с действующими Положениями на определенный вид Предложений. Действующие Предложения размещены на официальном сайте ГПУ НП «Беловежская пуца» в разделе «Акции и предложения».

5. Обязательные требования и требования безопасности

- 5.1. Все проживающие в Гостинице пользуются равными правами и должны соблюдать настоящие Правила, Правила пожарной безопасности и санитарные нормы, а также выполнять следующее:
- Соблюдать тишину в ночное время с 22.00 до 8.00 следующего дня;
 - Соблюдать право неприкосновенности личности сотрудников и Гостей Национального парка;
 - Соблюдать правила посещения SPA-комплекса;
 - Уходя номера необходимо закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, кондиционер, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер.
 - Не оставляйте в номере ценные вещи. Их можно сдать на хранение дежурному администратору.
 - Не допускается переставлять мебель без согласования с администрацией Гостиницы.
 - Не позволяйте детям играть на лестницах, особенно после дождя.
 - Не допускается держать в номере животных без согласования с администрацией.
 - При заболевании, отравлении, получении солнечных, химических и термических ожогов, укусе клеща просим немедленно обращаться к администратору. В Гостинице имеется специализированная аптечка, термометры. Дежурный администратор окажет содействие по вызову врача, скорой помощи.
 - С целью обеспечения порядка и безопасности Гостей, в Гостинице запрещается:
 - оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие;
 - передавать посторонним лицам ключ от номера и/или «Карту гостя»;

- хранить в номерах громоздкие вещи, оружие, легковоспламеняющиеся, взрывчатые, наркотические вещества, едкие и с сильным запахом материалы;
 - распивать спиртные напитки на территории Гостиницы за исключением номеров и бара;
 - пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в гостиничном номере. Использование в номерах кипятильников, электроплиток и приборов с открытым огнем категорически воспрещено;
 - курить в номере.
 - проявлять агрессию по отношению к другим Гостям и сотрудникам Гостиницы;
 - загрязнять территорию, выбрасывать бытовой мусор из окон Гостиницы;
 - переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности;
- В случае нарушения условий, указанных в настоящем разделе, Гостиница вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке. В ситуации создающей помеху отдыху других Постояльцев вызвать наряд милиции для составления административного протокола и выселения без выплаты компенсации или возврата средств, уплаченных за проживание.

6. Обслуживание Гостей

6.1. Гостям предоставляются следующие услуги без дополнительной оплаты:

- Ежедневная уборка номера.
- Смена постельного белья:
 - для ГК «Каменюки» (категория ***) - 1 раз в 3 дня, полотенце – 1 раз в 2 дня (по требованию Постояльца – ежедневно);
 - для Гостиница №2 (категория **) - 1 раз в 3 дня, полотенце – 1 раз в 2 дня;
 - для ГК «Жарковщина» (без категории) - 1 раз в 5 дня, полотенце – 1 раз в 3 дня.
- Осуществление утренней побудки проживающих;
- Мелкий ремонт одежды;
- Пользование комнатой бытового обслуживания, предоставление утюга, гладильной доски;
- Дополнительные: подушка, одеяло, детская кровать;
- Почтовые и телеграфные услуги;

- Хранение денежных средств и ценностей в сейфе администратора;
 - Сдача багажа в камеру хранения;
 - Подноска багажа по просьбе Потребителя;
 - Вызов скорой помощи, пользование аптечкой у дежурного администратора;
 - Вызов такси;
 - Получение справочной информации по Национальному парку;
 - wi-fi – интернет бесплатно по запросу;
 - Бронирование экскурсионных и дополнительных услуг ГУП НП «Беловежская пуца»;
 - Предоставление экскурсионных и дополнительных услуг (согласно действующему Прейскуранту на услуги проживания).
- 6.2. Проживающие в Гостинице могут воспользоваться всеми видами предоставляемых дополнительных услуг (согласно утвержденному перечню и действующим прейскурантам).
- 6.3. Граждане, находящиеся в состоянии сильного алкогольного опьянения или под воздействием наркотических средств, не обслуживаются.
- 6.4. Книга замечаний и предложений находится у дежурного администратора Гостиницы и выдается Гостям по первому требованию.
- 6.5. «Комплименты от отеля» (сувенирная продукция и услуги) для постояльцев Гостиниц предоставляются по согласованию с администрацией ГПУ НП «Беловежская пуца».

7. Обязанности администрации Гостиницы

- 7.1. Администрация Гостиницы обязуется предварительно информировать своихGuestов о правилах проживания, тарифах и изменении правил проживания через сайт www.nrbp.by.
- 7.2. Гостиница обеспечивает:
- соответствие уровню услуг и сервиса, описанных в данных Правилах.
 - Соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качества предлагаемых услуг Гостиницы.
 - Конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Гостиницы.
 - Сохранность личных вещей Проживающих, находящихся в номере, при условии соблюдения порядка проживания в Гостинице и условий.
 - За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других драгоценных вещей, не сданных на хранение, Гостиница ответственности не несет.
 - В случае обнаружения забытых вещей Гостиница принимает все меры по извещению и возврату их владельцу. В случае невозможности

возврата обеспечивает хранение забытой Постояльцем вещи в течении 6-ти месяцев. Ценные вещи, а также крупные суммы денег хранятся один год с момента составления Акта о забытых вещах.

– Администрация обязуется не проводить шумных мероприятий, строительных работ, а также ремонтных мероприятий за исключением мелких работ по восстановлению работоспособности оборудования номеров и экстренных работ в период проживания Гостя.

– Гостиница обязуется своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде Гостиницы.

8. Права администрации Гостиниц и условия прекращения проживания

- 8.1. Гостиница вправе произвести замену предоставленного номера и требовать незамедлительного освобождения занимаемого помещения в случае необходимости осуществления в занимаемых Гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу жизни и здоровью Постояльцев, зданию, экологии и других причин создающих общественную угрозу.
- 8.2. Администрация имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из гостиницы в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплате за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.
- 8.3. Вещи, оставленные Гостем в номере, подлежащем освобождению, по истечении оплаченного срока проживания по заключенному договору предоставления гостиничных услуг, помещаются Гостиницей на хранение в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение с возложением на потребителя всех расходов по их содержанию. Постоялец ставится в известность о предстоящем мероприятии при условии, что Администрация Гостиницы располагает информацией о месте его нахождения.
- 8.4. Гостиница не несет ответственность за работу городских служб и организаций: аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения, происходящие строительные работы, а также ограничение передвижения, сопряженное с повышенными мерами безопасности на прилегающей территории во время проведения мероприятий.

- 8.5. В случае грубого нарушения Правил и/или требований безопасности администрация Гостиницы имеет право прекратить договор в одностороннем порядке. О чем администрация Гостиницы составляет акт по данному инциденту и, при необходимости, приглашает сотрудников компетентных органов (милиции, санитарного надзора и др.).
- 8.6. Споры, по которым Стороны не достигнут согласия, подлежат разрешению в суде в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.

9. Порядок и форма оплаты

- 9.1. Плата за проживание и услуги в Гостинице осуществляется согласно действующему Прейскуранту. Оплата производится в белорусских рублях наличными денежными средствами и путем безналичного перечисления по договору оказания туристических услуг или с использованием расчетных (банковских) карт.
- 9.2. Оказание услуг по предоставлению проживания в номере Гостиницы осуществляется на условиях 30% предварительной оплаты за весь период предполагаемого проживания (бронирования), если иное не предусмотрено отдельным договором.
- 9.3. На территории Гостиницы прием денежных средств производится в кассе ресепшена за услуги, предоставляемые Гостиницей.
- 9.4. Подтверждение оплаты производится отправкой копии платежного поручения или квитанции об оплате на электронный адрес учреждения.
- 9.5. Окончательный расчет за проживание производится непосредственно в Гостинице при заселении.
- 9.6. Дополнительные услуги оплачиваются согласно действующему в Гостинице прейскуранту на момент оказания услуги либо при выезде из Гостиницы, если иное не гарантировано юридическим лицом, осуществляющим бронирование, в заявке на бронирование.
- 9.7. Выезд из Гостиницы возможен только после оплаты всех услуг.
- 9.8. При оплате принимаются следующие международные кредитные карты: MASTER, VISA, MAESTRO, «МИР».

10. Условия возврата оплаты в случае отказа от услуг

- 10.1. В случае отказа от оказания услуг проживания по инициативе Заказчика по обстоятельствам, не связанным с качеством предоставления услуг, 30% от суммы общей стоимости услуг проживания не подлежат

возврату Заказчику и остаются у Исполнителя в качестве беспорной неустойки.

- 10.2. Оставшаяся часть уплаченных средств возвращается на счет Гостя либо выдается наличными средствами из кассы учреждения (в зависимости от формы расчета).
- 10.3. Для возврата средств необходимо подать заявление на имя администрации национального парка с просьбой вернуть неиспользованные средства с указанием веской причины отъезда.