

**ПРАВИЛА**  
30.07.2024 № 2

г. Брест

**гостиничного обслуживания и проживания  
в гостинице «Бутик-отель «STATUS»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Правила гостиничного обслуживания и проживания в гостинице «Бутик-отель «STATUS» (далее – «Правила») регулируют отношения между ООО «СтатусЦентр» и гостем (потребителем) при осуществлении гостиничного обслуживания, устанавливают правила проживания в гостинице «Бутик-отель «STATUS» и разработаны в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.

1.2. Основные термины, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

1.2.1. «Исполнитель» – общество с ограниченной ответственностью «СтатусЦентр», место нахождения: Беларусь, Брестская обл., г.Брест, пр-т Республики, 1/2, осуществляющее гостиничное обслуживание в гостинице «Бутик-отель «STATUS»;

1.2.2. «Гостиница» - гостиница «Бутик-отель «STATUS» - имущественный комплекс, отвечающий установленным требованиям законодательства и включающий в себя часть гостинично-офисного здания Исполнителя, помещения, в которых осуществляется гостиничное обслуживание, оборудование и иное имущество для оказания дополнительных услуг;

1.2.3. «Гость» - физическое лицо (потребитель), имеющее намерение заказать или приобрести, заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги Исполнителя для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

1.2.4. «Заказчик» - физическое или юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести, заказывающее, приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги в пользу Гостя и несущее ответственность за оплату гостиничных услуг;

1.2.5. «гостиничное обслуживание», «гостиничные услуги» - услуги, оказываемые Исполнителем, по предоставлению Гостиницей номеров для временного проживания физических лиц (Гостей), а также дополнительные услуги;

1.2.6. «услуги проживания» - услуги Исполнителя по предоставлению номеров в Гостинице «Бутик-отель «STATUS» для временного проживания физических лиц (Гостей);

1.2.7. «дополнительные услуги» - услуги общественного питания, связи, прачечной и иные услуги, оказываемые Исполнителем на возмездной или безвозмездной основе в соответствии с законодательством;

1.2.8. «служба размещения» –служба, расположенная в холле первого этажа Гостиницы и занимающаяся приёмом, регистрацией и расселением Гостей.

1.2.9. «OTA» (online travel agency) - туристические агентства, реализующие свои посреднические услуги через Интернет;

1.2.10. «Дополнительное спальное место» - спальное место, представляющее собой установленный в номере диван-кровать либо кровать, устанавливаемая в номере дополнительно к основному спальному месту с предоставлением комплекта постельного белья;

1.2.11. «Retail rate» - утвержденный максимальный тариф суточного проживания для каждой категории номеров в Гостинице. Рассчитывается исходя из показателей загрузки,

сезонности, конъюнктуры рынка, дня недели и который доступен любому Гостю при продаже через службу размещения, сайт Гостиницы, ОТА, на стойке администратора Гостиницы (на ресепшен).

1.3. Гостинице «Бутик-отель «STATUS» присвоена категория ★ ★ ★ ★ «четыре звезды», сертификат соответствия № ВУ/112 04.03.002.02 00072 от 14.06.2022, выданный БелГИСС.

1.4. Режим работы Гостиницы – круглосуточно. Установленное Гостиницей время для заезда Гостей – 14.00 по местному времени; время выезда (расчетный час) – 12.00 по местному времени.

Любые сроки, предусмотренные настоящими Правилами в часах, указаны и исчисляются по местному времени Республики Беларусь.

1.5. Гостиничные услуги оказываются на основании Публичного договора возмездного оказания гостиничных услуг. Заказчик и Исполнитель вправе заключить договор возмездного оказания гостиничных услуг в письменной форме, определяющий иные условия оказания услуг; в таком случае положения настоящих Правил применяются в части, не противоречащей условиям заключенного договора.

1.6. В целях информирования Гостей на информационном стенде ресепшен Гостиницы в холле первого этажа здания размещаются и свободно доступны для любого Гостя на русском или белорусском языке:

- информация об Исполнителе (наименование, место нахождения, номера телефонов, наименование Гостиницы, режим работы),
- информация о подтверждении соответствия услуг требованиям технических нормативных правовых актов: копия сертификата соответствия о присвоении Гостинице соответствующей категории,
- Правила гостиничного обслуживания в Республике Беларусь, утвержденные постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 07.04.2006 №471,
- настоящие Правила,
- извлечения из СТБ 2577-2020 «Услуги гостиниц и аналогичных средств размещения», устанавливающего требования к материально-техническому оснащению, предоставлению услуг, уровню обслуживания в Гостинице согласно присвоенной категории,
- Публичный договор возмездного оказания гостиничных услуг,
- перечень оказываемых услуг и прейскуранты цен на услуги,
- информация о форме и порядке оплаты услуг,
- информация о хранении вещей Гостя,
- информация о работе объекта общественного питания Исполнителя (Гастробаре), о работе объектов торговли, связи, бытового обслуживания и иных объектов, оказывающих соответствующие услуги Гостям,
- информация (печатные издания) о туристическом потенциале Республики Беларусь, иные информационные материалы;
- книга замечаний и предложений,
- прейскурант на возмещение ущерба, причиненного имуществу Исполнителя.

1.7. В каждом номере Гостиницы размещаются настоящие Правила, Правила пожарной безопасности, а также информация об оказываемых Исполнителем услугах. Указанные документы и информация доводятся до сведения Гостя на русском и (или) белорусском языке.

1.8. Книга замечаний и предложений находится на ресепшен Гостиницы в холле первого этажа здания и выдается Гостю по первому требованию.

1.9. В целях обеспечения общественного порядка и безопасности, контроля качества оказания услуг в здании, коридорах Гостиницы и на прилегающей территории ведется видеонаблюдение в соответствии с Положением о порядке осуществления видеонаблюдения ООО «СтатусЦентр».

1.10. Исполнитель вправе отказать в оказании услуг лицам, имеющим признаки алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

1.11. Настоящие Правила размещены на официальном сайте Исполнителя [www.statuscenter.by](http://www.statuscenter.by).

## **2. БРОНИРОВАНИЕ НОМЕРОВ**

2.1. Бронирование номеров в Гостинице осуществляется путем принятия от Заказчика предварительной заявки на бронирование и ее подтверждения Исполнителем. Заявка на бронирование может направляться Заказчиком почтой, посредством электронной почты, сайта Гостиницы или систем онлайн-бронирования ОТА, осуществляющих продажу гостиничных услуг Исполнителя. Заявка на бронирование может быть подана Заказчиком по телефону в режиме реального времени или при личном обращении.

2.2. При осуществлении бронирования физическим лицом в заявке на бронирование номера указывается следующая информация:

- фамилия, имя, отчество (при наличии) Гостя
- дата и время заезда и выезда,
- количество и категория бронируемого номера,
- количество человек, проживающих в номере,
- контактный номер телефона и (или) адрес электронной почты,
- иная дополнительная информация по желанию, важная для качественного обслуживания Гостей.

2.3. При осуществлении бронирования юридическим лицом в заявке на бронирование номера указывается следующая информация:

- наименование, место нахождения, банковские реквизиты юридического лица,
- фамилия, имя, отчество (при наличии) Гостя
- дата и время заезда и выезда,
- количество и категория бронируемого номера,
- количество человек, проживающих в номере,
- номера и даты договора с Исполнителем (при наличии);
- указание плательщика и формы оплаты;
- запрашиваемые дополнительные услуги;
- наличие и способ гарантии бронирования;
- иной дополнительной информации, важной для качественного обслуживания Гостей.

- контактный номер телефона и (или) адрес электронной почты.

2.4. 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. 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.

2.5. Исполнитель подтверждает Заказчику заявку на бронирование только при наличии свободных номеров, соответствующих требованиям заявки.

2.6. Заказчик самостоятельно выбирает категорию номера при бронировании. Исполнитель вправе предоставить любой номер из выбранной Заказчиком категории, если иное не письменно согласовано сторонами при бронировании номера.

2.7. Дополнительное спальное место, при его наличии и возможности установки в номере, бронируется заранее, предоставляется с оформлением проживания в порядке, предусмотренном настоящими Правилами, и оплачивается дополнительно в соответствии с действующими тарифами Исполнителя.

2.8. Плата за бронирование номеров в Гостинице не взимается.

2.9. Исполнитель применяет следующие виды бронирования:

2.9.1. Негарантированное бронирование – бронирование, при котором Гостиница ожидает Гостя до 19.00 в день заезда (если в договоре или подтвержденной заявке на бронирование не согласовано иное время), после чего Гостиница вправе аннулировать бронирование и выставить номер в открытую продажу без предварительного уведомления Гостя.

2.9.2. Гарантированное бронирование – бронирование, при котором Гостиница ожидает Гостя до расчетного часа (до 12.00) дня, следующего за датой запланированного заезда при условии внесения Заказчиком предварительной оплаты гостиничных услуг в размере не менее стоимости номера за первые сутки проживания.

Авансовый платеж при гарантированном бронировании номера вносится Заказчиком в срок, указанный в подтверждении бронирования или в соответствии с условиями действующих специальных предложений Гостиницы, размещенных на сайте Гостиницы или в системах онлайн-бронирования ОТА, осуществляющих продажу гостиничных услуг Исполнителя. С момента внесения Заказчиком авансового платежа в установленный срок бронирование считается гарантированным. В случае, если Заказчик не внес авансовый платеж в установленный срок, заявка на гарантированное бронирование считается аннулированной, номер выставляется в свободную продажу.

2.10. Заказчик не вправе требовать изменения согласованной на момент подтверждения бронирования стоимости проживания на стоимость, действующую в иной момент, в том числе на момент проживания в Гостинице.

2.11. Любое изменение условий бронирования, указанных Заказчиком в заявке и подтвержденных Исполнителем (сроки, количество человек, количество и/или категория номера и прочее) признается аннулированием существующего бронирования и осуществлением нового бронирования.

2.12. В случае изменения заявки на бронирование или отказа от неё Заказчик обязан сообщить об этом Исполнителю до 14.00 дня, предшествующего дате заезда, при индивидуальном бронировании, и не позднее чем за 3 суток до даты заезда при групповом (десять и более Гостей) бронировании. Уведомление об изменении, отмене бронирования считается полученным Исполнителем при условии письменного подтверждения Исполнителем получения такого уведомления.

2.13. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда с Заказчика взимается компенсационный платеж за фактический простой номера размере 100 (сто) процентов стоимости одних суток проживания по тарифу для каждого из отмененных номеров и документально подтвержденных расходов по заказанным дополнительным услугам (питание, трансфер, проч.), если иное не предусмотрено соглашением между Заказчиком и Исполнителем. Исполнитель вправе удержать сумму причитающегося компенсационного платежа из суммы полученной от Заказчика предоплаты.

2.14. Несвоевременным отказом от бронирования признается отказ, полученный Исполнителем после 14.00 дня, предшествующего дате заезда, при индивидуальном бронировании и позднее чем за 3 суток до даты заезда при групповом (десять и более Гостей) бронировании.

Опозданием Гостя признается его заезд после расчетного часа заезда дня и до расчетного часа (12.00) дня заезда, следующего за датой запланированного заезда.

Незаездом признается неприбытие Гостя в Гостиницу до расчетного часа (12.00) дня, следующего за датой согласованного заезда. При незаезде Гостя гарантированное бронирование аннулируется. Размещение Гостя в таком случае возможно при условии наличия свободных мест на момент заезда и по тарифам, действующим у Исполнителя на момент заезда.

2.15. Условия отмены бронирования, переноса дат заезда/выезда, смены категории номера и возврата денежных средств при акционных тарифах и спецпредложениях осуществляются на основании правил акции, спецпредложений и сроков, указанных на

официальном сайте Гостиницы или на основании договора, заключенного по данному акционному предложению.

2.16. В случае отмены бронирования или изменения сроков проживания, если бронирование номера осуществлялось по тарифу «невозвратная предоплата», возврат Заказчику уплаченных денежных средств Исполнителем не осуществляется.

### **3. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ. ЗАСЕЛЕНИЕ В ГОСТИНИЦУ.**

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

3.2. Оказание гостиничных услуг осуществляется на основании Публичного договора возмездного оказания гостиничных услуг либо договора, заключенного между Исполнителем и Заказчиком в простой письменной форме путем составления одного документа.

3.3. Оформление проживания в Гостинице осуществляется при предъявлении Гостем документа, удостоверяющего 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;
- для иностранного гражданина – документ для выезда за границу (действительный паспорт иностранного гражданина или иной документ, его заменяющий, предназначенный для выезда за границу и выданный соответствующим органом государства гражданской принадлежности либо обычного места жительства иностранца или международной организацией).

При отсутствии у Гостя – гражданина Республики Беларусь документа, удостоверяющего личность, оформление проживания в Гостинице осуществляется при предъявлении одного из следующих документов:

- военного билета для военнослужащих срочной службы,
- свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14 лет;
- справки, подтверждающей личность гражданина, выдаваемая в случае утраты гражданином документа, удостоверяющего личность,
- справка об обращении с ходатайством о предоставлении статуса беженца, дополнительной защиты или убежища в Республике Беларусь;
- свидетельство о регистрации ходатайства о предоставлении статуса беженца, дополнительной защиты или убежища в Республике Беларусь;
- свидетельство о предоставлении дополнительной защиты в Республике Беларусь.

3.4. Оформление проживания в Гостинице иностранных граждан и лиц без гражданства осуществляется при наличии действительной визы Республики Беларусь (за исключением иностранных граждан в отношении которых установлен безвизовый порядок въезда в Республику Беларусь).

Гостиница в порядке и сроки, установленные законодательством Республики Беларусь, представляет в орган внутренних дел по месту нахождения Гостиницы информацию о временно прибывших в Республику Беларусь и поселенных в Гостиницу иностранных гражданах, в том числе содержащую их персональные данные.

3.5. Оформление проживания в Гостинице несовершеннолетних граждан в возрасте до 18 лет осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего

личность несовершеннолетнего (паспорт либо свидетельство о рождении для несовершеннолетнего гражданина Республики Беларусь до 14 лет), а также:

- при заселении несовершеннолетнего совместно с законными представителями (родителями, усыновителями, опекунами, попечителями) - на основании документов, удостоверяющих личность законного представителя и его статус;
- при заселении несовершеннолетнего с сопровождающим лицом (без законных представителей) - на основании документов, удостоверяющих личность сопровождающего лица и письменного нотариально удостоверенного согласия законного представителя;
- при заселении несовершеннолетнего в возрасте от 14 лет до 18 лет без законных представителей и сопровождающего лица – на основании письменного нотариально удостоверенного согласия законного представителя.

3.6. При отсутствии документов, необходимых для оформления проживания в Гостинице, Исполнитель вправе отказать Гостю в размещении и оказании гостиничных услуг.

3.7. Запрещается проживание в одном номере несовершеннолетнего лица с лицом, достигшим 18 лет, за исключением случаев совместного проживания ребенка с законными представителями. Исключение составляют случаи наличия у сопровождающего совершеннолетнего лица письменного нотариально удостоверенного согласия законного представителя несовершеннолетнего лица.

3.8. Общее количество Гостей, проживающих в одном номере, не должно превышать количество мест в номере, за исключением проживания детей в возрасте до 8 лет при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления отдельного места в номере.

3.9. Гость вправе занимать свободный номер любой категории с полной оплатой всего номера.

3.10. При заселении в Гостиницу стороны оформляют регистрационную карту, Подписанием регистрационной карты Гость подтверждает достоверность предоставленных данных, факт ознакомления с настоящими Правилами и правилами пожарной безопасности. После подписания Гостем регистрационной карты Исполнитель выдает Гостю счет, чек (после совершения оплаты) и электронный ключ-карту.

3.11. Размещение Гостей (заезд) осуществляется после 14.00 по местному времени, если в заявке или договоре не было согласовано иное время. При наличии свободных и готовых к заселению номеров допускается ранее заселение Гостей в период с 00.00 до 14.00 текущих суток с оплатой в соответствии с п. 4 настоящих Правил.

3.12. При заселении в номер Гость обязан осмотреть его и заявить сотруднику службы размещения обо всех обнаруженных поломках и недостатках в течение 1 (одного) часа с момента заселения. По истечении указанного времени номер считается принятым Гостем без замечаний.

#### **4. СТОИМОСТЬ УСЛУГ, ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

4.1. Единый расчетный час в Гостинице установлен в 12.00 по местному времени.

4.2. Оплата услуг проживания и дополнительных услуг Исполнителя осуществляется по тарифам Исполнителя в соответствии с прейскурантами.

4.3. Тарифы на услуги проживания устанавливаются Исполнителем дифференцировано в зависимости от категории номера, иных факторов, и действуют в течение ограниченного времени. Стоимость услуг проживания для каждого Заказчика определяется Исполнителем на момент бронирования, в иных случаях – на момент оказания услуги, в соответствии условиями заключенного между Исполнителем и Заказчиком договора.

Стоимость дополнительных услуг определяется по тарифам Исполнителя на момент бронирования в случае, если подтвержденная Исполнителем заявка на бронирование Заказчика включает дополнительные услуги, в иных случаях – на момент оказания услуги.

4.4. Плата за услугу проживания и дополнительные услуги, предоставляемые в Гостинице, осуществляется в следующем порядке:

- наличный расчет – в белорусских рублях,
- безналичный расчет – банковским переводом, банковской платежной картой, через интернет-эквайринг:

- в белорусских рублях – резидентами Республики Беларусь, нерезидентами-физическими лицами, осуществляющими оплату на территории Республики Беларусь (в том числе посредством банкоматов, инфокиосков, платежных терминалов, установленных на территории Республики Беларусь),

- в белорусских рублях, российских рублях, долларах США, евро – нерезидентами – юридическими лицами, нерезидентами – физическими лицами в случае, если платеж осуществляется из-за пределов Республики Беларусь.

4.5. Оплата за проживание в Гостинице взимается в полном объеме за весь срок проживания, при продлении проживания – за весь дополнительный срок проживания. При проживании в Гостинице не более суток (не более 24 часов) плата за проживание взимается за полные сутки. Почасовая оплата в Гостинице не предусмотрена.

4.6. При заселении Гостя на срок менее двенадцати часов в период с 06.00 до 00.00 взимается оплата 100 % стоимости номера за сутки.

4.7. При наличии предварительного бронирования размещение Гостя в номере на время более одного часа (но не более двадцати четырех часов) оплачивается в размере 100 % от стоимости номера (места) за сутки.

4.8. При заселении Гостя до 14.00 текущих суток (ранний заезд) оплата взимается в следующем порядке:

4.8.1. Если Гость сделал бронирование самостоятельно или заселился без предварительного бронирования, а также по брони от юридического лица, не имеющего с Исполнителем договорных отношений:

- при раннем заезде Гостя в период с 00.00. до 08.00. – взимается плата 100 % стоимости номера за сутки;
- при раннем заезде Гостя в период с 08.00. до 14.00. – взимается плата 50 % стоимости номера за сутки.

Оплата раннего заезда осуществляется Гостем самостоятельно.

4.8.2. Если номер забронирован и подлежит оплате в безналичном порядке по тарифу со скидкой согласно условиям договора между Исполнителем и юридическим лицом и при отсутствии заявки юридического лица на ранний заезд:

- при раннем заезде Гостя в период с 00.00. до 08.00. – взимается плата 100 % стоимости номера за сутки;
- при раннем заезде Гостя в период с 08.00. до 14.00. – взимается плата 50 % стоимости номера за сутки;

Оплата раннего заезда осуществляется Гостем самостоятельно по тарифам, действующим на момент оплаты без учета скидки.

4.8.3. Если номер забронирован и подлежит оплате по тарифу со скидкой согласно условиям договора между Исполнителем и юридическим лицом и оплачивается Гостем самостоятельно на стойке ресепшен, при наличии заявки юридического лица на ранний заезд:

- при раннем заезде Гостя в период с 00.00. до 08.00. – взимается плата 100 % стоимости номера за сутки;
- при раннем заезде Гостя в период с 08.00. до 14.00. – взимается плата 50 % стоимости номера за сутки;

Оплата раннего заезда осуществляется Гостем самостоятельно по тарифам со скидкой согласно условиям договора между Исполнителем и юридическим лицом.

4.9. При выезде Гостя после 12.00 текущих суток (поздний выезд) оплата взимается в следующем порядке:

4.9.1. Если Гость делал бронирование самостоятельно или заселялся без предварительного бронирования, а также по брони от юридического лица, не имеющего с Исполнителем договорных отношений:

- при позднем выезде Гостя после 12.00. и до 18.00. – взимается плата 50 % стоимости номера за сутки;
- при позднем выезде Гостя после 18.00. – взимается плата 100 % стоимости номера за сутки.

Оплата позднего выезда осуществляется Гостем самостоятельно исходя из тарифа, по которому Гость проживал.

4.9.2. Если номер был забронирован и подлежит оплате в безналичном порядке по тарифу со скидкой согласно условиям договора между Исполнителем и юридическим лицом и при отсутствии заявки юридического лица на поздний выезд:

- при позднем выезде Гостя в период после 12.00 и до 18.00. – взимается плата 50 % стоимости номера за сутки;
- при позднем выезде Гостя в период после 18.00. – взимается плата 100 % стоимости номера за сутки;

Оплата позднего выезда осуществляется Гостем самостоятельно по тарифам, действующим на момент оплаты без учета скидки.

4.9.3. Если номер был забронирован по тарифу со скидкой согласно условиям договора между Исполнителем и юридическим лицом и оплачивается Гостем самостоятельно на стойке ресепшен, при наличии заявки юридического лица на поздний выезд:

- при позднем выезде Гостя в период после 12.00. до 18.00. – взимается плата 50 % стоимости номера за сутки;
- при позднем выезде Гостя в период после 18.00. – взимается плата 100 % стоимости номера за сутки;

Оплата позднего выезда осуществляется Гостем самостоятельно по тарифам со скидкой согласно условиям договора между Исполнителем и юридическим лицом.

4.10. При выезде Гостя ранее оплаченного срока проживания расчет производится за фактическое время проживания, но не менее чем за сутки.

4.11. При изменении Гостем категории номера, забронированного и оплачиваемого в безналичном порядке либо наличными денежными средствами по тарифу со скидкой согласно условиям договора между Исполнителем и третьим лицом, в сторону ее повышения (при отсутствии заявки юридического лица на изменение категории номера), Гость самостоятельно производит доплату в размере разницы между тарифом со скидкой согласно условиям договора между Исполнителем и юридическим лицом и «Retail rate» тарифом на номер повышенной категории.

4.12. 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.

4.13. Для любого Гостя при необходимости и при наличии возможности предоставляется дополнительное спальное место (дополнительная кровать) в номере за дополнительную плату согласно действующему прейскуранту Исполнителя.

4.14. Стоимость завтраков оплачивается Заказчиком (Гостем) отдельно согласно действующим тарифам Исполнителя, за исключением завтраков, стоимость которых включена в тариф на проживание.

4.15. В Гостинице применяется система скидок к тарифам на оказываемые услуги, в соответствии с действующими локальными правовыми актами Гостиницы.

4.16. Заказчик (Гость) обязан произвести окончательный расчет за оказанные ему Исполнителем услуги при выселении. При этом Заказчику (Гостю) Исполнителем выдается чек, счет. В случае, если условиями договора между Исполнителем и Заказчиком предусмотрен расчет банковским переводом, Исполнитель направляет Заказчику акт об

оказанных услугах для осуществления окончательного расчета в соответствии с условиями заключенного договора.

4.17. В случае досрочного расторжения договора, по которому была произведена предварительная оплата услуг Исполнителя, Исполнитель осуществляет возврат денежных средств Заказчику, который оплачивал услугу, в размере общей стоимости невостробованных услуг. Возврат Исполнителем денежных средств, уплаченных Заказчиком, осуществляется в той же форме, в которой производилась оплата услуг, если иное не предусмотрено соглашением сторон.

Срок возврата денежных средств – в течение 14 (четырнадцати) дней со дня предъявления соответствующего требования Заказчиком, если меньший срок не предусмотрен договором, заключенным между Исполнителем и Заказчиком. Срок фактического зачисления денежных средств на счет, банковскую карту Заказчика зависит от условий банка, в котором открыт счет, выпущена банковская карта.

В случае выезда Гостя менее чем за 12 часов до окончания оплаченного срока проживания, возврат остатка денежных средств, оплаченных за проживание, не осуществляется.

В случае расторжения договора при гарантированном бронировании по тарифу «невозвратная предоплата» возврат денежных средств в размере цены невостробованных услуг не осуществляется.

4.18. Возврат Исполнителем денежных средств, уплаченных Заказчиком, осуществляется на основании письменного заявления Заказчика, в котором указываются:

- Ф.И.О. / наименование Заказчика (заявителя);
- данные паспорта Заказчика – физического лица (при возврате денежных средств банковским переводом),
- заявленный и фактический период проживания,
- оплаченную сумму и сумму к возврату,
- номер и дату документа, подтверждающего проведение оплаты,
- банковские реквизиты Заказчика для возврата денежных средств (при возврате банковским переводом, при возврате денежных средств без предъявления Заказчиком банковской карты либо на иную банковскую карту Заказчика).

При личном обращении за возвратом денежных средств Заказчик, являющийся физическим лицом, предъявляет Исполнителю документ, удостоверяющий личность (если при заключении договора использовались данные документа), и оригинал кассового чека, подтверждающий проведение оплаты. В случае утери кассового чека об этом указывается в заявлении.

4.19. Возврат денежных средств Заказчикам, оплатившим проживание через посредников (туристические фирмы, агенты) осуществляется непосредственно посредниками, принявшие оплату.

## **5. ПОРЯДОК ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ**

5.1. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание Гостей, пребывающих в Гостиницу и убывающих из Гостиницы.

5.2. Исполнитель по просьбе Гостя без дополнительной оплаты предоставляет следующие дополнительные услуги:

- доставка в номер поступающей на имя Гостя корреспонденции по его поручению,
- ежедневная уборка номера,
- смена постельного белья (1 раз в 2 дня) и полотенце (ежедневно),
- беспроводной интернет (Wi-Fi) по всей территории Гостиницы с авторизацией по номеру телефона,
- поднос багажа по просьбе Гостя (осуществляется от/до лифта в холле 1 этажа),
- вызов такси,

- побудка к определенному времени,
- предоставление туристической информации,
- вызов скорой помощи,
- пользование аптечкой с набором медикаментов первой необходимости,
- предоставление швейного набора,
- предоставление детской кровати,
- предоставление информации о городском транспорте, достопримечательностях, торговых объектах, объектах общественного питания в городе,
- предоставление дополнительной подушки, одеяла,
- предоставление утюга и гладильной доски,
- предоставление гигиенических наборов;
- хранение багажа в камере хранения, согласно Правилам приема и хранения багажа (вещей) в Гостинице на срок не более 6 часов до регистрации заезда или с момента выезда из Гостиницы;

5.3. Исполнитель оказывает иные платные дополнительные услуги по просьбе Гостя:

- услуги Гастробара в режиме его работы,
- дополнительная смена постельного белья,
- копирование и распечатка документов,
- услуги прачечной,
- трансфертные услуги,
- прочие услуги.

5.4. Любые услуги, оказываемые Исполнителем на возмездной основе, предоставляются Исполнителем только с согласия Заказчика. Запрещается обуславливать выполнение одних услуг обязательным оказанием других услуг.

5.5. Сотрудники Гостиницы в рамках своей компетенции предоставляют Гостям необходимую справочную информацию о режиме работы служб Гостиницы, оказывают содействие по заказу такси, организации трансфера, в организации услуг прачечной и химчистки, организации услуг питания в объектах общественного питания Гостиницы и за ее пределами, в бронировании билетов на внутренние и международные маршруты по всем видам транспорта, на зрелищные и культурные мероприятия.

## **6. ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ**

6.1. Вход в номерной фонд Гостиницы осуществляется по ключу-карте, выдаваемому Исполнителем Гостю после оформления проживания и подписания Гостем регистрационной карты.

6.2. Вход в номерной фонд по истечении срока проживания в Гостинице не допускается.

6.3. По просьбе Гостя и при наличии свободных мест Гость может быть поселен в номер, отличный от забронированного, либо переселен иной номер. В таком случае применяются тарифы, действующие у Исполнителя на момент поселения, переселения в иной номер.

6.4. Заказчик (Гость) обязуется:

6.4.1. до подачи заявки любым доступным способом удостовериться у Исполнителя в том, что Исполнитель располагает возможностью надлежащим образом оказать услуги Заказчику с учетом имеющихся у Заказчика личных предпочтений, физиологических и прочих особенностей;

6.4.2. при заселении в Гостиницу ознакомится с настоящими Правилами, условиями Публичного договора, Правилами пожарной безопасности и прочими правилами, действующими у Исполнителя при оказании гостиничных услуг, соблюдать их в течение всего срока пребывания в Гостинице;

6.4.3. оплачивать услуг Исполнителя в полном объеме в порядке и сроки, предусмотренные настоящими Правилами и условиями заключенного договора;

6.4.4. уважать права других гостей, проживающих в Гостинице, соблюдать установленный в Гостинице «режим тишины», а именно включать и пользоваться телевизором, иной звукопроизводящей аппаратурой и другими устройствами с громкостью, превышающей 40 децибел в дневное время и 30 децибел в ночное (с 23.00 до 07.00) время, пользоваться указанной аппаратурой и устройствами лишь при условии уменьшения громкости до степени, не превосходящей слышимость в пределах номера и не нарушающей покоя других гостей в Гостинице, не совершать действий, создающих вибрацию и шум (в том числе посредством игры на музыкальных инструментах, громкой речи и пения, шумного закрытия дверей и других подобных действий);

6.4.5. бережно относиться к имуществу Гостиницы, соблюдать чистоту и порядок в номере и местах общего пользования;

6.4.6. не перемещать, не выносить из номера мебель, постельные принадлежности, иное имущество Гостиницы, расположенное в номере;

6.4.7. покидая номер, закрывать водоразборные краны, выключать освещение, отключать электроприборы, закрывать окна, входную дверь. При отсутствии в Гостинице длительное время ключ-карту рекомендуется оставить на хранение в службе размещения;

6.4.8. соблюдать общепризнанные правила поведения в общественных местах, воздерживаться от нецензурных выражений в общественных зонах Гостиницы;

6.4.9. своевременно освободить и сдать номер, ключ-карту по истечении срока проживания;

6.4.10. в случае утраты ключа-карты незамедлительно сообщить о потере администратору Гостиницы, возместить Исполнителю ущерб, причиненный утратой ключа-карты;

6.4.11. в полном объеме (в действующих на момент проживания ценах согласно прейскуранту Исполнителя) возместить стоимость ущерба, причиненного Исполнителю в случае утраты, уничтожения, повреждения, загрязнения имущества Исполнителя, нарушения запрета на курение Гостем либо приглашенным лицом;

6.5. Гостям запрещается:

6.5.1. пользоваться открытым огнем, электронагревательными приборами в номере или в помещениях общего пользования, за исключением приборов, предоставленных Исполнителем;

6.5.2. курить (потреблять) табачные изделия, использовать электронные системы курения, системы для потребления табака (вейпы, кальян и прочее подобное) в номере и иных местах в Гостинице, в здании и на прилегающей территории, за исключением специально отведенных мест. За нарушение данного запрета Гость несет ответственность согласно п. 7.2.4. Правил.

6.5.3. держать в номере и иных помещениях Гостиницы любых животных (в том числе птиц, рептилий, насекомых и прочих). За нарушение данного запрета Гость несет ответственность согласно п. 7.2.5. Правил.

6.5.4. оставлять в номере в отсутствие Гостя приглашенное лицо, а также передавать приглашенному лицу ключ-карту от номера. За нарушение данного запрета Гость несет ответственность согласно п. 7.2.6. Правил.

6.5.5. распивать спиртные напитки, употреблять продукты питания в местах общего пользования Гостиницы, приносить и употреблять свои алкогольные напитки и продукты питания в помещении Гастробара;

6.5.6. использовать любые пиротехнические средства в номере, в Гостинице и на прилегающей территории;

6.5.7. хранить в номере объемные вещи, легковоспламеняющиеся и взрывчатые вещества и предметы;

6.5.8. использовать имущество Гостиницы, находящееся в номере (включая мебель, постельное белье, полотенца, инвентарь, приборы и прочее) не по прямому назначению;

6.6. Нахождение в номере постороннего лица (лица, не проживающего в Гостинице) допускается только по приглашению Гостя в период с 07.00 до 23.00 с предварительным (до посещения) уведомлением администратора Гостиницы.

Гость несет полную ответственность за действия приглашенного лица, соблюдением им настоящих Правил (в том числе соблюдение «режима тишины» и установленных запретов) и его своевременный уход.

При нахождении приглашенного лица в номере Гостиницы после 23.00 (при наличии свободных мест) должно быть оформлено его проживание в Гостинице в порядке, предусмотренном настоящими Правилами с оплатой согласно действующему тарифу. В противном случае приглашенное лицо обязано покинуть Гостиницу, для чего могут быть привлечены работники службы безопасности Гостиницы и (или) правоохранительных органов.

Исполнитель имеет право отказать во входе в Гостиницу приглашенному лицу, имеющему признаки нахождения в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения.

6.7. В случае временного выезда из Гостиницы (на 12 и более часов) Гость обязан сообщить об этом администратору службы размещения и внести предоплату за период своего отсутствия (если она им не была внесена ранее), в противном случае Гость теряет право на проживание с момента выезда.

6.8. В случае, если Гость выезжает из Гостиницы, не предупредив администратора службы размещения, но оставляет вещи в номере, то номер считается занятым Гостем до конца оплаченного срока проживания. По истечении оплаченного срока проживания Исполнитель оставляет за собой право, выселить Гостя без его присутствия с составлением описи оставленных вещей Гостя и оформлением вещей как забытых.

6.9. До истечения расчетного времени проживания (12.00) в день выезда Гостю надлежит освободить номер. При выезде Гость обязан уточнить на ресепшен Гостиницы состояние своего счета и при наличии задолженности произвести полный расчет, а также сдать ключ-карту от номера.

В случае не освобождения номера Гостем до истечения расчетного времени проживания Исполнитель оставляет за собой право выселить Гостя без его присутствия с составлением описи вещей Гостя и оформлением вещей как забытых.

6.10. Гость, желающий продлить проживание в Гостинице, сообщает об этом в Службу размещения не позднее, чем за 3 часа до окончания срока проживания. Продление проживания осуществляется при наличии возможности в порядке, предусмотренном настоящими Правилами. Исполнитель вправе отказать Гостю в продлении срока проживания в номере в случае, если номер забронирован другими лицами.

6.11. Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказать от договора и выселить Гостя до окончания согласованного срока проживания в случае нарушения Гостем настоящих Правил.

6.12. Фото- и видеосъемка в Гостинице и здании:

6.12.1. Исполнитель как собственник здания, ограничивает использование пространства и интерьера здания для осуществления фото- и видеосъемки, не связанной с личным, семейным, домашним использованием полученных изображений.

6.12.2. Фото- и видеосъемка, связанная с профессиональной или предпринимательской деятельностью, в здании, с использованием интерьера здания в целях коммерческого использования материалов съемки разрешается исключительно с разрешения администрации Гостиницы. Использование для съемки штативов, объективов для фотоаппаратов, осветительного и прочего специального оборудования и приспособлений, профессиональной фото- и видеоаппаратуры рассматривается Исполнителем как фото- и видеосъемка, связанная с профессиональной или предпринимательской деятельностью.

6.12.3. Фото- и видеосъемка в целях личного, семейного и домашнего использования допускается с условием, что при ее осуществлении не нарушается личное пространство

других гостей и посетителей, их право на защиту частной жизни и персональных данных. Администрация Гостиницы просит избегать использования фотовспышки в общественных зонах Гостиницы, не допускать намеренного либо случайного попадания других гостей и посетителей гостиницы в кадр.

6.12.4. Участие персонала Гостиницы в любой фото- и видеосъемке в Гостинице при исполнении служебных обязанностей допускается исключительно с согласия работника и разрешения администрации Гостиницы.

## **7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ И ГОСТЯ**

7.1. Исполнитель несет ответственность перед Гостем:

7.1.1. за вред, причиненный Гостю вследствие недостатков при оказании услуг;

7.1.2. за качество оказываемых услуг. В случае возникновения у Гостя претензий к качеству услуг Исполнителя в период проживания в Гостинице, Заказчик обязан без промедления обратиться к представителю Гостиницы для устранения недостатков качества услуг. Недостатком услуги Исполнителя признается несоответствие услуги нормативным документам, устанавливающим требования к качеству услуги и/или условиям договора.

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

- безвозмездного устранения недостатков,
- равноценной замены услуг,
- соответствующего уменьшения платы за услуги.

Исполнитель обязан устранить недостатки услуг при предъявлении Гостем соответствующего требования. В случае, если Исполнитель не устранил недостатки, Гость вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке, оплатив фактически оказанные ему услуги.

Исполнитель не несет ответственности за несоответствие качества оказываемых услуг субъективной оценке и ожиданиям Гостя.

Исполнитель не несет ответственности за качество коммунальных услуг, оказываемых третьими лицами.

7.1.3. за сохранность личных вещей Гостя, находящихся в номере Гостиницы, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и иных драгоценных вещей. Гость, обнаруживший утрату, недостачу, повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом Исполнителю. В противном случае Исполнитель освобождается от ответственности за несохранность вещей. Исполнитель освобождается от ответственности за утрату, недостачу вещей Гостя, если они произошли по его вине.

В случае обнаружения забытых вещей Исполнитель уведомляет об этом Гостя (владельца вещей) и принимает меры по возврату.

7.2. Заказчик (Гость) несет ответственность перед Исполнителем:

7.2.1. за убытки, причиненные вследствие утраты, уничтожения, повреждения, загрязнения имущества Исполнителя. Акт о причинении ущерба имуществу Исполнителя составляется Исполнителем в одностороннем порядке, является действительным для обеих сторон и основанием для Заказчика возместить Исполнителю причиненный ущерб. В случае невозмещения причиненного ущерба на месте, Заказчик обязан возместить причиненный ущерб в течение 5 (пяти) дней с момента получения счета Исполнителя и акта о причинении ущерба имуществу Исполнителя. Размер ущерба определяется Исполнителем по прейскуранту на возмещение ущерба Исполнителя и в соответствии с действующим у Исполнителя порядком возмещения ущерба, причиненного имуществу Гостиницы. В случае отсутствия определенного вида ущерба в прейскуранте на возмещение ущерба Исполнителя, размер ущерба определяется на основании иных документов, подтверждающих расходы Исполнителя, которые Исполнитель понес или понесет для восстановления утраченного или поврежденного имущества (включая, но не ограничиваясь, расходы связанные с ремонтом, расходы по перевозке, погрузо-разгрузочным работам, расходы на хранение, уборку и прочие). Размер упущенной выгоды

определяется стоимостью номера в период простоя, необходимого для приведения номера и/или имущества в номере в надлежащее состояние;

7.2.2. за нарушение Заказчиком любого установленного настоящим договором срока платежа.

В случае нарушения Заказчиком срока расчета за оказанные Исполнителем услуги, Исполнитель вправе взыскать с Заказчика, а Заказчик обязан оплатить пеню в размере 0,1 (одна десятая) процента от суммы неисполненного обязательства за каждый день просрочки оплаты;

7.2.3. за неуведомление либо ненадлежащее (с нарушением установленного срока) уведомление об изменении, отмене бронирования.

В случае неуведомления или нарушения Заказчиком установленного срока уведомления Исполнителя об отказе от бронирования, изменении заявки на бронирование, опоздания или незаезда, Заказчик обязан уплатить компенсационный платеж за фактический простой номера, установленный сторонами исходя из принципа свободы договора, в размере 100 (сто) процентов стоимости одних суток проживания по тарифу для каждого из отмененных номеров и документально подтвержденных расходов по заказанным дополнительным услугам (питание, трансфер, проч.), если иное не предусмотрено соглашением между Заказчиком и Исполнителем. Исполнитель вправе односторонним уведомлением зачесть сумму компенсационного платежа за фактический простой номера в счет суммы предоплаты, подлежащей возврату Заказчику.

7.2.4. за нарушение запрета курения (потребления) табачных изделий, электронных систем курения, систем для потребления табака в номере Гостиницы, в местах общего пользования или на прилегающей территории.

За нарушение установленного настоящими Правилами запрета курения (потребления) табачных изделий, использования электронных систем курения, систем для потребления табака Гость уплачивает Исполнителю неустойку в размере 10 базовых величин.

В случае нарушения установленного запрета Заказчик (Гость) возмещает Исполнителю ущерб, вызванный необходимостью проведения дополнительной специальной обработки (уборки, дезодорации) номера Гостиницы или места общего пользования и упущенную выгоду, определяемую стоимостью номера в период простоя.

За нарушение Гостем запрета курения (потребления) табачных изделий, использования электронных систем курения, систем для потребления табака в помещениях и на территории Гостиницы, установленного абзацем седьмым части второй пункта 35 Положения о государственном регулировании производства, оборота и потребления табачного сырья и табачных изделий, производства, оборота и использования электронных систем курения, жидкостей для электронных систем курения, систем для потребления табака, утвержденного Декретом Президента Республики Беларусь от 17.12.2002 № 28, Гость в установленном порядке может быть привлечен к административной ответственности, установленной ст. 19.9. КоАП Республики Беларусь, в виде штрафа в размере до четырех базовых величин.

7.2.5. за нарушение запрета держать в номере и иных помещениях Гостиницы любых животных.

За нарушение установленного настоящими Правилами запрета держать в номере и иных помещениях Гостиницы любых животных Гость уплачивает Исполнителю неустойку в размере 10 базовых величин.

В случае нарушения установленного запрета Заказчик (Гость) возмещает Исполнителю ущерб, причиненный имуществу Исполнителя, а также ущерб, вызванный необходимостью проведения дополнительной специальной обработки (чистки) номера Гостиницы или мест общего пользования и упущенную выгоду, определяемую стоимостью номера в период простоя.

7.2.6. за нарушение запрета оставлять в номере Гостиницы в свое отсутствие приглашенных лиц, а также передавать им ключ-карту от номера.

За нарушение установленного настоящими Правилами запрета оставлять в номере в свое отсутствие приглашенных лиц, а также передавать им ключ-карту от номера Гость уплачивает Исполнителю неустойку в размере 10 базовых величин за каждый случай нарушения.

## **8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

8.1. Во всем, что не предусмотрено настоящими Правилами, Исполнитель и Заказчик (Гость) руководствуются действующим законодательством Республики Беларусь.

8.2. Настоящие правила вступают в силу 01.08.2024.

8.3. С момента утверждение настоящих Правил правила гостиничного обслуживания и проживания в отеле «STATUS» от 01.09.2021, утрачивают силу.