

**ПРАВИЛА
гостиничного обслуживания в Республике Беларусь**

**ГЛАВА 1
ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящие Правила устанавливают минимальные требования, предъявляемые к гостиничному обслуживанию на территории Республики Беларусь, и регулируют отношения между исполнителем и потребителем.

2. Для целей настоящих Правил используются следующие основные термины:

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

гостиничное обслуживание - услуги, оказываемые исполнителем, по предоставлению номеров (мест в номерах) для временного проживания физических лиц, а также дополнительные услуги (далее - услуги);

дополнительные услуги - услуги общественного питания, связи, бытовые, спортивные, туристские и другие услуги, оказываемые исполнителем на возмездной и (или) безвозмездной основе в соответствии с законодательством;

исполнитель - юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, осуществляющие гостиничное обслуживание;

потребитель - юридическое или физическое лицо, заказывающее и (или) использующее услуги.

3. В помещении, предназначенном для оформления проживания потребителей, в удобном для обозрения месте должны быть размещены:

информация о наименовании (фирменном наименовании), месте нахождения и номере телефона исполнителя, наименовании гостиницы, если такое наименование не совпадает с наименованием (фирменным наименованием) исполнителя, режиме работы гостиницы, а если гостиничное обслуживание осуществляется индивидуальным предпринимателем - фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется), место жительства, информация о государственной регистрации и наименовании органа, осуществившего его государственную регистрацию в качестве индивидуального предпринимателя, наименование (при наличии) и режим работы гостиницы;

информация о подтверждении соответствия услуг требованиям технических нормативных правовых актов: копия сертификата соответствия, свидетельства о присвоении гостинице соответствующей категории (при наличии);

настоящие Правила;

правила проживания в гостинице;

извлечения из технического нормативного правового акта, устанавливающего требования к материально-техническому оснащению, предоставлению услуг, уровню обслуживания в гостинице согласно присвоенной ей категории;

перечень услуг;

прейскурант цен на услуги;

информация о форме и порядке оплаты услуг;

информация о хранении вещей потребителя;

информация о работе размещенных в гостинице объектов общественного питания, торговли, связи, бытового обслуживания и иных объектов, оказывающих соответствующие услуги потребителям;

информация о туристском потенциале Республики Беларусь (буклеты, брошюры, проспекты);

книга замечаний и предложений.

4. В каждом номере должны быть размещены правила проживания в гостинице, правила пожарной безопасности, информация об оказываемых услугах.

Указанные правила и информация должны доводиться до сведения потребителя на русском и (или) белорусском и по усмотрению исполнителя дополнительно на других языках.

5. Правила проживания в гостинице устанавливаются исполнителем с учетом Правил проживания в гостиницах Республики Беларусь, утвержденных Министерством жилищно-коммунального хозяйства. Потребитель обязан соблюдать правила проживания в гостинице и правила пожарной безопасности.

ГЛАВА 2 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ И ОПЛАТА УСЛУГ

6. Предоставление услуг потребителю осуществляется на основании публичного договора либо договора, заключаемого в письменной форме.

7. Бронирование номера (места в номере) может производиться путем принятия от потребителя заявки на бронирование с помощью почтовой, телефонной, электронной и факсимильной связи, а также на основании договора, заключаемого в письменной форме.

8. Бронирование номера (места в номере) производится не позднее двух часов до момента поселения потребителя.

9. В случаях, если намеченные потребителем сроки размещения в гостинице или количество забронированных мест изменяются, потребитель обязан сообщить об этом не позднее чем за трое суток до момента поселения - при размещении более 20 человек и за сутки - при размещении до 20 человек.

10. Срок действия брони заканчивается в 19 часов дня заезда, если в договоре или заявке на бронирование не указано другое время.

11. За бронирование номера (места в номере) плата не взимается.

12. В случае нарушения сроков начала оказания услуг по договору или заявке на бронирование номера (места в номере) потребитель вправе:

расторгнуть договор;

назначить новый срок бронирования.

13. Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении потребителем - физическим лицом документа, удостоверяющего личность, а при его отсутствии - одного из следующих документов: военный билет, справка, подтверждающая 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.

При этом исполнитель выдает потребителю пропуск, квитанцию (талон), счет или иной документ, подтверждающий заключение договора на предоставление услуг, который должен содержать:

наименование исполнителя (для индивидуальных предпринимателей - фамилию, имя, отчество, сведения о государственной регистрации);

фамилию, имя, отчество потребителя;

сведения о предоставляемом номере (месте в номере);

срок проживания в гостинице;

цену номера (места в номере);

другие данные по усмотрению исполнителя.

14. Оформление потребителей, прибывающих в гостиницу и выбывающих из нее, должно осуществляться круглосуточно.

15. Исполнитель вправе установить предельный срок проживания, одинаковый для всех потребителей.

16. Потребитель обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме после их оказания.

Потребитель вправе оплатить гостиничные услуги при заключении договора полностью или путем выдачи аванса.

При осуществлении расчетов потребителю выдается документ, подтверждающий факт оказания услуг.

17. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом с 12 часов текущих суток.

При размещении до расчетного часа (с 0 до 12 часов) плата взимается за половину суток.

При проживании не более суток плата взимается за сутки.

В случае выезда потребителя после расчетного часа плата за проживание взимается в следующем порядке:

в течение 12 часов - за половину суток;

от 12 до 24 часов - за полные сутки.

18. Цена номера (места в номере) формируется исполнителем в соответствии с законодательством.

19. При наличии в гостинице свободных мест потребитель вправе занимать номер любой вместимости с полной оплатой всех мест (в случае установления цены за место).

20. 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.

21. Исполнителем должны быть предоставлены льготы при оказании услуг тем категориям граждан, в отношении которых такие льготы предусмотрены законодательством.

22. Качество оказываемых услуг должно соответствовать требованиям обязательных для соблюдения технических нормативных правовых актов, предъявляемым к этим услугам.

23. Материально-техническое обеспечение гостиницы, перечень и качество оказываемых услуг, уровень обслуживания должны соответствовать присвоенной гостинице категории.

24. Дополнительные услуги, оказываемые на возмездной основе, предоставляются исполнителем только с согласия потребителя. Запрещается обуславливать выполнение одних услуг обязательным оказанием других.

25. При обнаружении недостатков услуг потребитель вправе по своему выбору потребовать:
безвозмездного устранения недостатков;
равноценной замены услуг;
соответствующего уменьшения платы за услуги.

26. Исполнитель должен устранить недостатки услуг при предъявлении потребителем соответствующего требования. В случае, если исполнитель не устранил недостатки, потребитель вправе расторгнуть договор, оплатив фактически оказанные ему услуги.

27. Исполнитель вправе досрочно расторгнуть договор с потребителем в случае неоднократного нарушения потребителем правил проживания в гостинице. При выселении потребитель обязан оплатить фактически оказанные ему услуги.

28. Потребитель может досрочно расторгнуть договор с оплатой фактически оказанных ему услуг.

29. В случае досрочного расторжения договора и предварительной оплаты услуг исполнитель обязан возратить потребителю денежные средства в размере стоимости невостребованных услуг.

ГЛАВА 3

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ И ПОТРЕБИТЕЛЯ

30. Исполнитель несет ответственность за вред, причиненный жизни или здоровью потребителя вследствие недостатков при оказании услуг.

При обнаружении забытых вещей исполнитель обязан уведомить об этом их владельца.

Порядок обращения с забытыми вещами в случае, если неизвестен их владелец или место его пребывания, определяется исполнителем.

31. В случае нарушения исполнителем настоящих Правил защита прав потребителей осуществляется в порядке, установленном Законом Республики Беларусь «О защите прав потребителей» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2002 г., № 10, 2/839).

32. Потребитель возмещает ущерб исполнителю в случае утраты или повреждения имущества гостиницы.

33. Контроль за выполнением настоящих Правил осуществляется местными исполнительными и распорядительными органами, иными уполномоченными государственными органами в установленном порядке в пределах их компетенции.