

Государственное природоохранное
Учреждение «Национальный парк
«Беловежская пуща»

аг. Каменюки

№ 1

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ГПУ НП «Беловежская пуща»

А.В. Бурый



2020 г.

ПОЛОЖЕНИЕ О правилах предоставления гостиничных услуг ГПУ НП «Беловежская пуща»

1. Общие положения

- 1.1 Настоящие Положение о правилах предоставления гостиничных услуг ГПУ НП «Беловежская пуща» (далее –Правила) разработаны в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь, регламентирующим предоставление гостиничных услуг:
- 1.1.1 Закона Республики Беларусь от 09.01.2002 №90-З «О защите прав потребителей»;
- 1.1.2 Закона Республики Беларусь от 25.11.1999 г. №326-З «О туризме»;
- 1.1.3 Правил гостиничного обслуживания в Республике Беларусь, утвержденных постановлением Совета Министров Республики Беларусь 07.04.2006, №471;
- 1.1.4 Правил проживания в гостиницах Республики Беларусь утвержденных постановлением Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь 17.05.2006;
- 1.1.5 Государственный стандарт Республики Беларусь СТБ 1353-2005 «Средства размещения. Общие требования»;
- 1.1.6 Межгосударственный стандарт 28681.4-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»;
- 1.1.7 Указ Президента Республики Беларусь от 3 июня 2008 года № 294 «О документировании населения Республики Беларусь» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 24.04.2019 г.);
- 1.1.8 Правила пребывания иностранных граждан и лиц без гражданства в Республике Беларусь, утвержденные Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 20.01.2006 г. № 73 (с последующими изменениями и дополнениями);

1.1.9 Международных гостиничных правил, одобренных Советом Международной гостиничной Ассоциации 02.11.1981;

1.1.10 Глобального этического кодекса туризма принятого резолюцией Генеральной Ассамблеи ООН 21.12.2001;

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 раздельными кроватями (double/twin).

- **Suite** (двухкомнатный люкс) – номера улучшенной планировки, представление спальной 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 бронью сроки, и номере.
- **Постоялец** – лицо, размещенное в гостинице на основании настоящих Правил.

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

Гостиничный комплекс «Каменюки» (зарегистрирован в Реестре №BY/112 04.03. 002 00514 и удостоверяет, что услуги комплекса соответствуют категории «три звезды» и действительно до 11 февраля 2021 г.), Гостиница №2 (зарегистрирован в Реестре №BY/112 04.03. 002 00591 и удостоверяет, что услуги комплекса соответствуют категории «две звезды» и действительно до 26 июня 2022 г.), дом охотника «Переров», Гостиничный комплекс «Жарковщина», номерной фонд гостиницы и эколого-просветительского центра «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 пуща», книга замечаний и предложений, перечень дополнительных услуг, прейскурант на услуги, информация о наименование, месте нахождения, копия свидетельства о присвоение соответствующей категории, информация о работе туристических объектов, точек общественного

- питания находятся в помещение, предназначенном для оформления проживания гостей (рецепции), 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 пуща» 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 службы бронирования 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 на официальном сайте ГПУ НП «Беловежская пуща», бронирование через Международные системы бронирования).
- 2.2.** Служба бронирования и размещения принимает заявки круглосуточно.
- 2.3.** После осуществления предварительного бронирования физическими и юридическими лицами номеров 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 службы бронирования и размещения, отдела туризма, маркетинга и рекламы указан на официальном сайте национального парка [www. nprbp.by](http://www.nprbp.by)),

формой онлайн-бронирования www.bezvizi.nprbp.by. для туристов, посещающих национальный парк в рамках безвизового режима.

- 2.5. При бронировании с помощью электронной почты (факсимильной связи), гость (физическое лицо) оформляет заявку, форма которой размещена на официальном сайте ГПУ НП «Беловежская пуща», и отправляет на электронный адрес службы бронирования 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 faxa 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).
- 2.7. При онлайн-бронировании через сайт www.bezvizi.nprbp.by. Гостю необходимо: подтвердить согласие с Положением «о безвизовом посещении национального парка Беловежская пуща»; подтвердить согласие с Положением «о правилах предоставления туристических услуг, посещения туристических объектов и поведения туристов во время экскурсий в ГПУ НП «Беловежская пуща»»; заполнить регистрационную форму, в которой необходимо указать дату прибытия, количество дней пребывания, личные телефон и электронный адрес, Ф.И.О., пол, дату рождения, гражданство, серию и номер паспорта; в разделе «комментарий» указать информацию о планируемом заселении (гостиница, категория номера и т.д.), экскурсионную программу и сопутствующие услуги для возможности дальнейшей связи и осуществления бронирования.
- 2.8. Бронирование номеров возможно только при наличии в гостинице свободных номеров запрашиваемой категории.
- 2.9. Администрация обязуется направить Заявителю ответ в течение 24 часов с момента подтвержденного получения заявки.
- 2.10. После обработки заявки (физических и юридических лиц), согласования даты заезда и отъезда, номера и условий оплаты,

производится бронирование любым из двух видов оплаты: предоплата и резервационный взнос (залог).

- 2.11.** **Предоплата (20% от стоимости размещения) – внесение предоплаты обязательное условие для бронирования гостиничных номеров физическими и юридическими лицами, гарантия закрепления конкретного номера, квоты мест.**
- 2.12.** По согласованию сторон расчет за гостиничный номер может производиться непосредственно в день заезда Гостя наличным платежом в кассу гостиницы.
- 2.13.** Любой из видов предварительной оплаты входит в общую стоимость. С момента прихода денег на счет гостиницы номер считается забронированным.
- 2.14.** При осуществлении предоплаты клиенту высыпается подтверждение в электронном или бумажном виде, обеспечивающей право на поселения (Бронь).
- 2.15.** В случае аннуляции заявки при гарантированном бронировании, в случае не заезда (при отсутствии аннуляции) предоплата не подлежит возврату согласно заключенному договору на оказание туристических услуг между ГПУ НП «Беловежская пуща» с Заказчиком (физическое или юридическое лицо), что подробно представлено в разделе «Порядок и форма оплаты».
- 2.16.** Администрация Национального парка «Беловежская пуща» 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 проживание (при помощи кредитной банковской 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.

Карта гостя содержит следующую информацию: фамилию и имя гостя; № номера, срок проживания в гостинице.

Получение гостем карты гостя и ключа 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 поселении «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 лет обязаны проживать в одном номере с родителями или иными законными представителями, а также лицами, имеющими доверенность на право сопровождения детей от родителей. Лица до 16 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.** Если гость желает продлить свое проживание в гостинице, ему необходимо сообщить администрации за 24 часа до своего запланированного отъезда. При наличии свободных мест в гостинице, проживание будет продлено.

4. Режим и порядок поселения 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 пуща».
- 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 до 22 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 часов должно быть оформлено его проживание в гостинице согласно настоящим Правилам.
- 4.10.** В любое время суток просим не беспокоить соседей, 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, максимально приглушите звук телевизора, избегайте громкого разговора и смеха.
- 4.12.** При гарантированном либо негарантированном бронировании оплата взимается в размере 100% стоимости суточного проживания, что гарантирует Гостю наличие номера с 14 час. 00 мин. дня планируемого заселения (согласно подтвержденному Гостиницей бронированию) до 12 час. 00 мин. следующих суток, при любом времени заезда в данный промежуток времени.
- 4.13.** В случае задержки Гостя в номере после расчетного часа на срок до 12 часов производиться доплата в размере 50% суточной стоимости номера.
- 4.14.** При выходе из гостиницы гость обязан сдавать ключ администратору на рецепшн.
- 4.15.** Оплата за проживание в Гостинице взимается посуточно или в полном объеме на условиях предварительной оплаты за весь срок проживания по действующему прейскуранту.
- 4.16.** Администрация ГПУ НП «Беловежская пуща» предоставляет льготы при оказании услуг тем категориям граждан, которым такие льготы предусмотрены законами и иными правовыми актами Республики Беларусь.
- 4.17.** Гость обязан произвести окончательный расчет за оказанные ему услуги при выселении, при этом Гостю выдается счет и кассовый чек.
- 4.18.** В случае невозможности размещения Гостей согласно подтвержденной заявке на бронирование размещать их в номерах классом выше по стоимости заказанных и подтвержденных номеров.
- 4.19.** При отсутствии свободных и готовых к заселению «Twin», факт бронирования которых был подтвержден отделом бронирования Гостиницы, возможно размещение, в первую очередь, в 2-местных

номерах категории «Double», либо в 2-х одноместных номерах категории «Single» по цене места в 2-х местном номере «Twin».

- 4.20.** 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.

- 4.21.** Дети в возрасте до 3 лет размещаются в номере совместно с родителями (опекунами) или родственниками без дополнительной платы, в этом случае дополнительная кровать не предоставляется (за исключением детской кроватки).

- 4.22.** При размещении детей в возрасте старше 3 лет совместно с родителем оплата производится за весь номер с оплатой дополнительных мест.

- 4.23.** 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.

- 4.24.** При размещении на дополнительной кровати с Гостя взимается оплата в размере согласно прейскуранту на услуги, предоставляемые Гостиницей.

- 4.25.** 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.

- 4.26.** В Гостиницах ГПУ НП «Беловежская пуща» 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 пуща» 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;
 - При покидании 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 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, птиц, рептилий без согласования с администрацией.
 - При заболевании, отравлении, получении солнечных, химических и термических ожогов, укусе клеша просим немедленно обращаться к администратору. В гостинице имеется специализированная аптечка, термометры. 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 и/или карту гостя;
 - хранить в номерах громоздкие вещи, оружие, легковоспламеняющиеся, взрывчатые, наркотические вещества, едкие и 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 мусор и бутылки 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 1 раз в три дня, полотенец - ежедневно.
- Смена постельного белья и полотенец ежедневно для номеров категории «Suite» и DeLuxe».
- Вызов скорой помощи и пользование медицинской аптечкой.
- Услуга «Будильник» по запросу.
- Услуги гладильной комнаты;
- Временное хранение багажа у администрации при въезде и выезде.
- Доставка в номер корреспонденции по её получении;
- Вызов такси сотрудником гостиницы;
- Получение справочной информации по Национальному парку;
- Парковка легкового автомобиля для Постояльцев осуществляется возле КПП «Каменюки» (видеонаблюдение).
- Парковка легкового автомобиля для Постояльцев, проживающих в номерах категории «Suite» и DeLuxe» осуществляется на стоянке за гостиничным комплексом «Каменюки», корпус №4.
- Рекламная информация: информационная доска, общая «Папка гостя», визитки, печатный материал: буклеты, проспекты на гостевом столике возле ресепшена.
- Рекламная информация «Папка гостя»: ознакомительная информация о Гостинице, Памятка проживающих о мерах пожарной безопасности,

перечень основных и дополнительных услуг, прайс на услуги, время работы экскурсионных объектов и точек питания, дополнительная информация (ближайшие пункты обмена валют, расписание движения автобусов), анкета, два белых листа, шариковая ручка.

– Wi-fi интернет бесплатно по запросу.

- 6.2.** Проживающие в гостинице Гости 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-кассира службы бронирования и размещения и выдается Гостям по первому требовано.
- 6.5.** «Комplименты от отеля» (сувениры и услуги) для постояльцев гостиниц предоставляются по согласованию с администрацией ГПУ НП «Беловежская пуща».

7. Обязанности администрации гостиницы

- 7.1.** Администрация Гостинцы обязуется предварительно информировать своих Гостей о правилах проживания, тарифах и изменениях правил проживания через сайт www.nprp.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

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.
- Гостиница обязуется своевременно реагировать на просьбы Гостя в устраниении 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 РБ.

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, путем безналичного перечисления по договору оказания туристических услуг или с использованием расчетных (кредитных) карт.
- 9.2. Оказание услуг по предоставлению проживания в номере гостиницы осуществляется на условиях 20% предварительной оплаты за весь период предполагаемого проживания (бронирования), если иное не предусмотрено отдельным договором.
- 9.3. На территории гостиницы прием денежных средств производится на стойке приема и размещения. В ресторане, кафе, барах, пунктах проката, экскурсии возможна оплата только за их услуги.
- 9.4. Подтверждение оплаты производится отправкой копии платежного поручения или квитанции об оплате на наш электронный адрес или указанием реквизитов платежа.
- 9.5. Окончательный расчет за проживание производится на месте при заселении, возможна частичная рассрочка платежа в течение первых трех суток с момента заселения.
- 9.6. На основании оказанной услуги в точке продажи гостю выписывается счет, где своей подписью он заверяет факт согласия с выставленной суммой в любое удобное время до выезда.
- 9.7. Дополнительные услуги оплачиваются согласно действующему в гостинице прейскуранту при выезде из гостиницы, если иное не гарантировано юридическим лицом, осуществляющим бронирование, в заявке на бронирование.

- 9.8.** Выезд из гостиницы возможен только после оплаты всех услуг гостиницы.
- 9.9.** При оплате принимаются следующие международные кредитные карты: MASTER, VISA, MAESTRO (кроме карты «МИР»).