



УТВЕРЖДАЮ
Директор учреждения
«Музей
«Замковый комплекс «Мир»
А.Ч.Лойко
13 ФЕВРАЛЯ 2026 г.

ПРАВИЛА
проживания и гостиничного обслуживания
в гостинице учреждения «Музей «Замковый комплекс «Мир»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящие Правила устанавливают минимальные требования, предъявляемые к гостиничному обслуживанию на территории Республики Беларусь, и регулируют отношения между гостиницей учреждения «Музей «Замковый комплекс «Мир» (далее – Исполнитель) и юридическим или физическим лицом, заказывающим и (или) использующим услуги (далее – Потребитель).

2. Для целей настоящих Правил используются следующие основные термины:

гостиница – имущественный комплекс, 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;

партнёр гостиницы – юридическое или физическое лицо, которое предоставляет гостинице товары, услуги или ресурсы на договорной основе, способствуя повышению качества обслуживания.

3. Правила регулируют отношения между Исполнителем и Потребителем при осуществлении гостиничного обслуживания.

4. На информационном стенде службы приема и размещения клиентов в холле 1 этажа гостиницы размещены:

информация о наименовании (фирменном наименовании), месте нахождения и номере телефона исполнителя, наименовании гостиницы, режиме работы гостиницы;

настоящие Правила;

перечень услуг;

прейскурант цен на услуги;

информация о форме и порядке оплаты услуг;

книга замечаний и предложений.

5. Настоящие Правила размещены на официальном сайте учреждения «Музей «Замковый комплекс «Мир» www.mirzamak.by, а также на информационном стенде в гостиничном холле 1-го этажа.

6. В каждом номере размещены правила пожарной безопасности.

7. Правила проживания в гостинице должны соблюдаться в соответствии с Постановлением Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь от 17.05.2006 № 23 «Об утверждении Правил проживания в гостиницах Республики Беларусь». Потребитель обязан соблюдать правила проживания в гостинице и правила пожарной безопасности.

2. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ И ОПЛАТА УСЛУГ

8. Предоставление услуг Потребителю осуществляется на основании публичного договора либо договора, заключаемого в письменной форме.

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

10. Бронирование номера (места в номере) производится не ранее чем за 90 суток, но не позднее двух часов до момента поселения потребителя.

11. 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.

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

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

14. 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.

15. Для оформления проживания Потребитель, являющийся гражданином Республики Беларусь, предъявляет документ, удостоверяющий личность, а при его отсутствии – одного из следующих документов: военный билет, удостоверение водителя Республики Беларусь, свидетельство о рождении детей в возрасте до четырнадцати лет, 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.

Администратор гостиницы заполняет регистрационную карточку на основании представленных Потребителем данных.

16. Для оформления проживания Потребителем, являющийся иностранным гражданином или лицом без гражданства, предъявляет паспорт и миграционную карту.

17. Оформление Потребителей, прибывающих в гостиницу и выбывающих из нее, должно осуществляться круглосуточно.

18. Официальное время заезда с 14.00 до 19.00, выезд – 12.00.

19. Исполнитель вправе установить предельный срок проживания, одинаковый для всех Потребителей.

20. 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 Исполнитель выдает документ, подтверждающий факт оказания услуг.

21. 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.

22. Оплата за проживание по безналичному расчету осуществляется на основании счета и (или) подписанного договора с Потребителем. Оплата за проживание должна поступить на расчетный счет гостиницы не позднее, чем за 2 (двое) суток до заезда, если иное не предусмотрено договором. В течение трех суток после выезда из гостиницы Потребителю отправляется по почте счет-фактура, расчет и акт выполненных работ в двух экземплярах. Окончательные расчеты между Исполнителем и Потребителем производятся не позднее 3 (трех) банковских дней со дня выезда.

23. Цена номера (места в номере) формируется Исполнителем в соответствии с законодательством.

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

25. По просьбе Потребителя в номер может предоставляться дополнительное место (для детей до 16 лет) для проживания с оплатой в соответствии с прейскурантом (поселение на дополнительное место) и оформлением проживания в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

26. 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.

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

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

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

30. Дополнительные услуги, оказываемые на возмездной основе, предоставляются Исполнителем только с согласия Потребителя. Запрещается обуславливать выполнение одних услуг обязательным оказанием других.

31. В случае нарушения гостиницей сроков начала оказания услуг по договору или заявке на бронирование номера расторгнуть договор или изменить заявку на бронирование.

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

безвозмездного устранения недостатков;

равноценной замены услуг;

соответствующего уменьшения платы за услуги.

33. 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.

34. 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.

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

36. В случае досрочного расторжения договора и предварительной оплаты услуг Исполнитель обязан возратить Потребителю денежные средства в размере стоимости не востребованных услуг.

37. По истечении согласованного срока проживания Потребителю надлежит освободить номер. Желаящие продлить проживание в гостинице, сообщают об этом администратору гостиницы не позднее, чем за 2 часа до окончания срока проживания. В случае, если номер забронирован другими лицами, в продлении срока проживания в этом номере может быть отказано.

38. Гостиничное обслуживание Потребителей, находящихся в состоянии алкогольного опьянения либо состоянии, вызванном потреблением наркотических средств, не осуществляется.

3. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ И ПОТРЕБИТЕЛЯ

39. 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.

40. В случае неоднократного или грубого нарушения Потребителем (постояльцем) Правил проживания в гостинице расторгнуть договор на оказание услуг и выселить его из гостиницы.

41. Проводить обработку персональных данных Потребителя (постояльца) в соответствии с Законом Республики Беларусь от 07.05.2021 № 99-З «О защите персональных данных» и иным действующим законодательством в этой сфере.

42. Гостиница не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения), транспорта и т.п.

43. В случае нарушения гостиницей настоящих Правил, защита прав потребителя осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством.

44. За качество и своевременность предоставления услуг Партнёрами гостиницы ответственность несут Партнёры гостиницы.

45. В целях обеспечения безопасности в гостинице, контроля качества оказания услуг в холлах и коридорах гостиницы ведется видеонаблюдение.

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

47. 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 года, № 10, 2/839).

48. Потребитель возмещает ущерб Исполнителю в случае утраты или повреждения имущества гостиницы:

утерю брелка для ключей латунного плоского с односторонней гравировкой от номера и оплачивает штраф в размере 3 базовых величин, установленной законодательством Республики Беларусь;

за неоплату, несвоевременную оплату услуг;

нарушение Правил пожарной безопасности, санитарных норм, правил общественного порядка.

49. По окончании срока проживания сдать номер горничной.

50. По приглашению Потребителя и с ведома администрации гостиницы допускается нахождение приглашенных лиц в номере с 07:00 до 23:00 часов. Для входа в гостиницу приглашенному лицу необходимо

предъявить администратору документ удостоверяющий личность. Гостиница имеет право отказать во входе в гостиницу приглашенным лицам, находящимся в состоянии алкогольного опьянения либо состоянии, вызванном потреблением наркотических средств. Потребитель несет ответственность за своевременный уход приглашенных лиц.

Для нахождения приглашенного лица в номере после 23 часов (при наличии свободных мест) должно быть оформлено его проживание в гостинице в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

51. Потребителю и приглашенным лицам надлежит: бережно относиться к имуществу, оборудованию гостиницы, соблюдать чистоту и порядок, правила проживания в гостинице, правила пожарной безопасности, правил общественного порядка.

52. Потребителю в гостинице недопустимо:

парковка транспортных средств у входа во двор комплекса;

создавать неудобства и нарушать спокойствие других проживающих в гостинице;

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

курить самим и разрешать курить приглашенным лицам в номерах, а также в местах, не предусмотренных для курения;

хранить в номере громоздкие вещи, оружие, отравляющие и легко воспламеняющиеся вещества и материалы;

держат в номере животных и птиц;

выбрасывать через окна номера мусор (бутылки, окурки и т.п.).

53. В целях личной безопасности и сохранности имущества Потребителям следует:

уходя из номера закрывать водозаборные краны, балконные двери и окна, выключать свет, телевизор, закрывать дверь номера и сдавать администратору ключи от номера;

для хранения драгоценностей, ценных бумаг и денег воспользоваться сейфом в номере;

не пользоваться в номере кипятилниками, утюгами и другими электронагревательными приборами;

ознакомиться с планом эвакуации и памяткой для проживающих о действиях на случай возникновения пожара.

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

55. Настоящие Правила действуют до принятия новых Правил.

