

ПРАВИЛА ПРЕБЫВАНИЯ В ОТЕЛЕ HERMITAGE

Руководство отеля высоко ценит Ваше сотрудничество в соблюдении нижеперечисленных правил, которые служат для обеспечения спокойного и безопасного пребывания наших Гостей.

§1 БРОНИРОВАНИЕ

1.1. Бронирование номеров в отеле производится круглосуточно сотрудниками службы приема и размещения при наличии номеров запрашиваемых категорий на каждую конкретную дату.

1.2. При осуществлении бронирования указывается: ФИО проживающих, даты проживания, количество и категории номеров, количество проживающих, контактные данные, форма оплаты, прочая информация, необходимая для качественного обслуживания.

1.3. В случае аннуляции бронирования менее чем за 24 часа до 12:00 дня заезда Гостя, а также в случае не заезда Гостя в отель в заявленный день заселения Отель имеет право на взыскание с Гостя неустойки в размере стоимости первых суток проживания, а также стоимости документально подтвержденных расходов по заказанным дополнительно услугам.

1.4. Отель имеет право отказать в приеме Гостя, который во время своего предыдущего пребывания грубо нарушил настоящие правила, что принесло ущерб имуществу отеля или Гостей, моральный ущерб Гостям, сотрудникам или другим лицам, находящимся в отеле.

1.5. Бронь может быть гарантирована кредитной картой, предварительной оплатой либо официальной заявкой юридического лица. Гарантированное бронирование сохраняется до 12.00 дня, следующего за днём заезда. Бронь может быть изменена или отменена без дополнительных платежей за 24 часа до 12.00 дня заезда.

1.6. Негарантированная бронь сохраняется до 18.00 дня заезда, в случае не заезда до указанного времени администрация отеля оставляет за собой право отменить бронь.

§2 РЕГИСТРАЦИЯ И РАЗМЕЩЕНИЕ ГОСТЕЙ

2.1. Предоставление услуг Гостю осуществляется на основании договора публичной оферты, либо договора, заключенного в письменной форме.

2.2. Заселение Гостя в отель производится при предъявлении паспорта или другого документа, подтверждающего личность (вид на жительство; удостоверение беженца; справки, подтверждающие личность гражданина, выдаваемой в случае утраты гражданином документа; военного билета; а при отсутствии вышеперечисленного у иностранного гражданина или лица без гражданства – одного из следующих документов: свидетельства о регистрации ходатайства о предоставлении статуса беженца или дополнительной защиты в Республике Беларусь, свидетельства о предоставлении дополнительной защиты в Республике Беларусь, документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Республики Беларусь в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства).

2.3. Регистрация в отеле детей в возрасте до 18 лет осуществляется при предъявлении свидетельства о рождении или паспорта несовершеннолетнего, а также следующих документов:

- Документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними законных представителей и документов, подтверждающих статус законного представителя несовершеннолетнего;

- Если несовершеннолетний заселяется в отель без законных представителей: письменного нотариально заверенного разрешения законных представителей и документов, удостоверяющих личность сопровождающего лица.

2.4. Условия размещения детей:

- Дети в возрасте до 3-х лет включительно размещаются в отеле совместно с законными представителями с предоставлением детской кровати и завтрака без дополнительной оплаты;

- Дети в возрасте от 4-х до 10 лет включительно размещаются в отеле совместно с законными представителями на дополнительном месте по тарифу 50% стоимости дополнительного места с предоставлением завтрака.

2.5. Условия размещения с домашними питомцами:

- Отель оставляет за собой право определять, возможно ли проживание в отеле домашнего животного;

- Услуга размещения с домашними питомцами производится на платной основе в зависимости от размера животного;

- При размещении в отеле с домашними питомцами Гость обязан соблюдать правила размещения гостей с домашними животными.

§3 ПОРЯДОК ОПЛАТЫ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

3.1. Оплата гостиничных услуг может производиться наличными денежными средствами в белорусских рублях, кредитными картами (VISA, VISA ELECTRON, MASTER CARD, EUROCARD, МИР) или банковским переводом.

3.2. Оплата за дополнительные гостиничные услуги производится Гостем согласно действующим прейскурантам по факту и на месте их оказания (если иное не предусмотрено договором гостиничного обслуживания). С согласия Гостя возможно зачисление стоимости дополнительных услуг на счет номера Гостя. В данном случае Гость своей подписью на чеке подтверждает согласие на зачисление на счет номера стоимости потребленных им дополнительных услуг.

3.3. При заселении Гостя в забронированный номер с 06.00 до 14.00 текущих суток, оплата за ранний заезд производится в размере 50% от суточной стоимости номера. Если заселение Гостя производится в период сервировки завтраков по тарифу с предоставлением завтрака, Гость имеет право на посещение завтрака.

3.4. В случае задержки выезда Гостя после расчетного часа (12.00) на срок не более 12 часов производится доплата за поздний выезд в размере 50% суточной стоимости номера. При задержке в номере на срок более 12 часов после расчетного часа (12.00) оплата производится как за полные сутки. Поздний выезд возможен при наличии свободных номеров соответствующей категории.



§4 ПРАВИЛА И УСЛОВИЯ ПРОЖИВАНИЯ

4.1. По желанию Гостя Отель предоставляет следующие услуги:

I. Бесплатно:

- Стоянка на неохраваемой парковке
- Беспроводной Интернет (Wi-Fi):
пароль доступа предоставляется сотрудниками рецепции
- Хранение багажа
- Хранение ценных вещей в депозитном и оружейном сейфах, находящихся на рецепции
- Побудка
- Питьевая вода в номере
(1 бутылка 0,5 литра из расчета на проживающего ежедневно)
- Предоставление утюга и гладильной доски в номер
- Тренажерный зал
- Гостевой компьютер с доступом в INTERNET
- Доставка корреспонденции в номер
- Отправка факса
- Круглосуточный АТМ
- Бронирование гостиниц, ресторанов, ж/д билетов
- Заказ билетов в кино, театр, музей
- Заказ цветов
- Запись в парикмахерскую/салон красоты
- Чистка обуви (машинка находится в холле отеля)
- Предоставление информации об экскурсиях
- Первая медицинская помощь

II. На платной основе согласно прейскурантам отеля:

- Услуги питания и обслуживания в номерах
- Стоянка на охраняемой парковке
- Размещение с домашними животными
- Дополнительные халат, тапочки и предметы личной гигиены
- Услуга посыльного
- Трансфер
- Услуги ксерокопирования, печати и сканирования
- Услуги прачечной, глажения
- Аренда конференц-зала и дополнительного оборудования
- Услуги по оформлению свадьбы
- Предоставление возможности проведения свадебной и профессиональной фотосъемки в интерьерах и номерах отеля
- Пользование мини-баром
- Организация экскурсионных программ и корпоративных выездных мероприятий
- Дополнительная уборка номера

4.2. В отеле необходимо соблюдать тишину с 22.00 до 07.00.

4.3. Запрещается передавать номер в пользование другим лицам. Лица, не являющиеся постояльцами отеля, не могут находиться в номере отеля с 22.00 до 07.00 без регистрации.

4.4. Курение в отеле запрещено. Кодексом об административных правонарушениях установлена административная ответственность за курение (потребление) табачных изделий в запрещенных местах.

4.5. При выселении из отеля Гость обязан проверить, закрыта ли дверь, сдать сотрудникам рецепции ключ-карту и произвести расчёт за дополнительные услуги отеля, в случае их использования. За утерю ключ-карты взимается компенсация согласно утвержденному прейскуранту.

4.6. В случае, если гость выезжает из отеля, не предупредив сотрудников службы приема и размещения, но оставляет личные вещи в номере, то номер считается занятым им до окончания оплаченного срока проживания. По истечении данного срока оставленные в номере вещи актируются и передаются на склад хранения забытых вещей.

4.7. О желании продлить пребывание в отеле Гость должен предупредить сотрудников рецепции не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа (12.00). Продление проживания возможно при наличии свободных мест в отеле. Продление проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.

4.8. Предметы личного пользования, забытые в номере отеля Гостем, могут быть высланы по просьбе Гостя по указанному адресу за его счёт.

4.9. С целью обеспечения пожарной безопасности запрещается использовать в номерах отеля личные обогревательные приборы, утюги и другие подобные предметы, не являющиеся оборудованием номера (отеля).

4.10. В целях обеспечения безопасности и контроля качества оказания услуг на территории отеля действует система видеонаблюдения.

§5 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. Отель гарантирует предоставление услуг согласно своей категории и стандартам. В случае нарушений, касающихся качества предоставленных Гостю услуг, Гость обязан незамедлительно сообщить об этом сотрудникам рецепции, что позволит сотрудникам Отеля немедленно отреагировать.

5.2. Обязательства Отеля:

5.2.1. Гарантия безопасного пребывания, в том числе неразглашение конфиденциальной информации о Госте.

5.2.2. Профессиональное и вежливое обслуживание в рамках всех предоставляемых отелем услуг.

5.2.3. Уборка номера и осуществление необходимого обслуживания оборудования в отсутствие Гостя в номере, а также в его присутствии в случае его согласия.

5.3. В случае выявления неисправностей, которые не могут быть устранены, Отелем будут предприняты все усилия, чтобы по мере имеющихся возможностей заменить номер или устранить неудобства иным способом.

5.4. В случае повреждения имущества Гостя по вине отеля, Гость обязан незамедлительно сообщить об этом сотрудникам рецепции отеля.

5.5. Отель не несет ответственности за порчу или утрату транспортного средства Гостя, если оно находится за пределами охраняемой стоянки отеля.

5.6. Гость отеля несет материальную ответственность за повреждения или утрату предметов интерьера или технического оборудования отеля, произошедших по его вине или по вине посещающих его лиц.

5.7. Гость несет ответственность за не заезд или аннуляцию брони менее чем за 24 часа до 14:00 дня заезда. В данном случае с гостя взимается оплата в размере суточной стоимости каждого забронированного номера.

5.8. В случаях выявления курения в номерах отеля, гость обязан оплатить стоимость дополнительной уборки номера согласно прейскуранту отеля.

§6 ПРОЧЕЕ

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

6.2. Книга замечаний и предложений отеля находится на рецепции и выдается по первому требованию.

