

УТВЕРЖДЕНО

Приказ директора коммунального
сервисного унитарного
предприятия

«Отель «Европа»

от 01.06 2026 № 281

ПРАВИЛА

временного проживания
в гостинице категории **

Глава 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила временного проживания в гостиницах категории ** (далее – Правила) регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг и иных дополнительных услуг между исполнителем – Коммунальным сервисным унитарным предприятием «Отель «Европа» (далее – Отель) и потребителем (далее – Гость).

1.2. Правила применяются при временном проживании в гостиницах:

«ИстТайм» («East Time») категории **, расположенной по адресу:
г. Минск, переулок Велосипедный 2-ой, 5;

«СпортТайм» («Sport Time») категории **, расположенной по адресу:
г. Минск, ул. Мясцовская, 2;

«АйтиТайм» («IT Time») категории **, расположенной по адресу:
г. Минск, ул. Академика Купревича, 4.

1.3. Правила разработаны на основании:

Закона Республики Беларусь от 09.01.2002 № 90-3 «О защите прав потребителей»;

Закона Республики Беларусь от 11.11.2021 № 129-3 «О туризме»;

Закона Республики Беларусь от 04.01.2010 № 105-3 «О правовом положении иностранных граждан и лиц без гражданства в Республике Беларусь»;

Указа Президента Республики Беларусь от 09.01.2017 № 8 «Об установлении безвизового порядка въезда и выезда иностранных граждан» и иные законодательные акты, касающиеся безвизового въезда и выезда иностранных граждан в Республику Беларусь;

Постановления Совета Министров Республики Беларусь от 07.04.2006 № 471 «Об утверждении Правил гостиничного обслуживания в Республике Беларусь»;

Постановления Совета Министров Республики Беларусь от 20.01.2006 № 73 «Об утверждении Правил пребывания иностранных граждан и лиц без гражданства в Республике Беларусь»;

Постановления Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь 17.05.2006 № 23 «Об утверждении правил проживания в гостиницах Республики Беларусь»;

Глобального этического кодекса туризма (принят 01.10.1999 Резолюцией 406 (XIII) Генеральной Всемирной туристской организации и одобрен 21.12.2001 Резолюцией 58/212 Генеральной Ассамблеи Организации Объединенных Наций);

СТБ 2577-2020 «Услуги гостиниц и аналогичных средств размещения. Общие требования и классификация».

1.4. Правила разработаны с целью создания безопасных и комфортных условий для Гостей и устанавливают права и обязанности Гостей, определяют механизм реализации этих прав, а также устанавливают ряд запретов, не допускающих действия, которые могут причинить вред здоровью и жизни Гостей и окружающих лиц.

1.5. Правила обязательны к безусловному выполнению всеми лицами, находящимися на территории исполнителя.

1.6. В Правилах 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.

Гостиница включает гостиничные номера:

Single room – однокомнатный одноместный номер;

Superior single room – улучшенный одноместный номер;

lux room – одноместный люкс;

triple room – двухкомнатный трехместный номер

quadruple room – двухкомнатный четырехместный номер

triple room for disabled – трехместный номер для людей с ограниченными возможностями;

family room – двухкомнатный двухместный номер

twin room for disabled – двухместный номер для людей с ограниченными возможностями.

гостиничное обслуживание – услуги, оказываемые исполнителем по предоставлению номеров для временного проживания физических лиц, а также дополнительные 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;

потребитель (Гость) – физическое лицо, заказывающее и (или) использующее гостиничные услуги;

исполнитель – Коммунальное сервисное унитарное предприятие «Отель «Европа»;

сайт гостиницы:

гостиницы «ИстТайм» – [https:// www.easttime-hotel.by](https://www.easttime-hotel.by);

гостиницы «СпортТайм» – [https:// www.sporttime-hotel.by](https://www.sporttime-hotel.by);

гостиницы «АйтиТайм» – [https:// www.ittime-hotel.by](https://www.ittime-hotel.by).

1.7. В холле гостиницы на 1 этаже на стойке регистрации (ресепшен) в удобном для обозрения месте размещены:

информация о наименовании, месте нахождения, номере телефона исполнителя;

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

Правила гостиничного обслуживания в Республике Беларусь;
настоящие Правила;

перечень и стоимость оказываемых услуг;

информация о форме и порядке оплаты оказываемых услуг;

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

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

книга замечаний и предложений;

информация о правилах хранения вещей Гостей;

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

1.8. В каждом гостиничном номере размещается выписка из настоящих Правил, Правила пожарной безопасности, информация о предлагаемых Гостю услугах.

1.9. Указанные в пункте 1.7 Правил документы и информация доводятся до сведения Гостя на русском и (или) белорусском языках. При необходимости информация может быть доведена до сведения потребителя в письменном или устном виде на английском языке.

1.10. Книга замечаний и предложений находится на ресепшен, книга замечаний и предложений по оказанию услуг общественного питания – в кафе.

Глава 2. Бронирование мест

2.1. Бронирование мест в гостинице производится путем подачи Гостем заявки с помощью почтовой, телефонной, электронной связи, систем интернет-бронирования либо посредством личного обращения к персоналу исполнителя на стойке регистрации (ресепшн) в холле на 1 этаже гостиницы.

Гостиница подтверждает Гостю возможность оказания гостиничных услуг либо информирует об отсутствии свободных номеров на запрашиваемую дату в течение 24 часов с момента получения заявки, в случае личного присутствия потребителя – моментально.

Изменение данных заявки допускается в следующие сроки:

условия о количестве гостиничных номеров, сроках и периоде проживания, данные о Гостях – не позднее, чем за 24 часа до даты заезда

(отмена заказанных номеров и других гостиничных услуг полностью или частично не позднее, чем за 24 часа до 14:00 даты заезда).

Иной срок подтверждения, порядок изменения данных заявки может быть предусмотрен в договоре на оказание гостиничных услуг (за исключением публичного договора).

2.2. В гостинице существует два типа бронирования: негарантированное и гарантированное.

2.2.1. Негарантированное бронирование – вид бронирования, при котором срок действия брони заканчивается в 19:00 часов по местному времени дня заезда, после чего Отель вправе аннулировать бронирование и выставить номер в открытую продажу без предварительного уведомления Гостя.

Отель оставляет за собой право отмены негарантированного бронирования ранее 19:00 часов по местному времени дня заезда в случае, когда максимальная прогнозируемая загрузка на дату заезда составляет 90 и более процентов номерного фонда и Гость отказывается гарантировать бронирование согласно пункту 2.2.2. Правил либо в заявке отсутствуют контактные данные Гостя. Размещение Гостя производится при наличии свободных номеров на общих основаниях.

2.2.2. Гарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Гостю предоставляется гарантия сохранения брони после 19:00 часов по местному времени дня заезда, при раннем заезде либо на весь период проживания, если иное не предусмотрено договором.

Гарантированное бронирование должно быть подтверждено предварительной оплатой гостиничных услуг в размере не менее чем за первые сутки проживания. Оплата может осуществляться в форме наличного и безналичного расчета (банковские переводы, банковские платежные карточки, в том числе через интернет-эквайринг).

2.3. Плата за бронирование не взимается.

2.4. С целью достижения максимальной загрузки номерного фонда Отель оставляет за собой право бронирования номеров сверх имеющегося на момент бронирования количества свободных номеров требуемой категории.

Глава 3. Порядок оформления проживания в Отеле

3.1. Режим работы гостиницы – круглосуточный.

3.2. Основанием оформления предоставления услуг Гостю является принятие условий публичного договора или договора, заключенного в письменной форме на бумажном носителе.

3.3. Заселение Гостя осуществляется при условии предъявления Гостем документа, удостоверяющего личность:

паспорт гражданина Республики Беларусь, вид на жительство в Республике Беларусь, удостоверение беженца;

паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный и признанный в соответствии с международным договором Республики

Беларусь в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина.

3.4. При отсутствии указанных в п. 3.3. Правил документов, заселение осуществляется при условии предъявления Гостем одного из следующих документов:

свидетельство о рождении (для лица, не достигшего 14-летнего возраста);

военный билет;

справка, подтверждающая личность Гостя, выдаваемая в случае утраты им документа, удостоверяющего личность;

справка об обращении с ходатайством о предоставлении статуса беженца или дополнительной защиты в Республике Беларусь;

документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором Республики Беларусь в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

свидетельство о предоставлении дополнительной защиты в Республике Беларусь.

3.5. При отсутствии документов, указанных в пп. 3.3., 3.4. Правил, Отель вправе отказать в размещении.

3.6. Отель вправе оформить размещение Гостя в номере более высокой категории по тарифу номера более низкой категории при отсутствии свободных и готовых к заселению номеров требуемой категории (UPGRADE).

3.7. После оформления проживания Отель выдает Гостю электронный ключ.

3.8. При выезде Гость должен подойти на ресепшн за 15 минут, уточнить состояние своего счета (и при наличии задолженности погасить ее), сдать электронный ключ.

3.9. Гости, желающие продлить проживание в гостинице, должны сообщить об этом администратору на ресепшн не позднее, чем за два часа до окончания срока его действия.

Продление срока действия договора (проживания) осуществляется при отсутствии брони на данный номер.

3.10. В случае выезда из гостиницы на срок 12 часов и более (временный выезд) Гость вправе сохранить за собой номер, сообщив об этом администратору ресепшн при условии оплаты за период отсутствия.

Гость, который не заявил о временном выезде и не оплатил за все время отсутствия, теряет право на продление срока пребывания с момента выезда.

Глава 4. Порядок оплаты за проживание

4.1. В гостинице установлена посуточная оплата услуг. Сутки проживания исчисляются с 14:00 часов по местному времени дня заезда до 12:00 часов по местному времени следующих суток.

4.2. Размещение Гостя (заезд) производится после 14:00 часов по местному времени, выезд - до 12:00 часов дня текущих суток по местному времени.

4.3. При заселении Гостя в период с 0:00 до 12:00 утра взимается оплата за половину суток проживания.

4.4. При выезде Гостя после расчетного часа взимается оплата в следующем порядке:

в течение 12 часов – за половину суток;

от 12 до 24 часов – за полные сутки.

4.5. Плата за гостиничное обслуживание включает стоимости временного проживания, ежедневной уборки, услуги подноса багажа по просьбе гостя (осуществляется от/до лифта в холле 1 этажа), звонок-будильник, парковки транспортных средств (при наличии мест), хранения багажа в камере хранения, ценностей в камере хранения, смены постельного белья, полотенец, гигиенических наборов в номере.

4.6. При заселении в гостиницу Гостя оплата за проживание взимается в полном объеме за весь заявленный срок проживания при его оформлении, а при продлении проживания – за весь новый предполагаемый срок проживания.

4.7. При заселении одного Гостя в 2-местный номер любой категории взимается оплата в размере стоимости номера данной категории в соответствии с тарифом, предоставляемым данному Гостю.

4.8. При подселении в номер второго Гостя, от 8 лет и старше, с предоставлением или без предоставления дополнительной кровати, взимается доплата за двухместное размещение согласно действующему прейскуранту. В случае размещения Гостя по тарифу «с завтраком» размещение второго Гостя производится с доплатой за двухместное размещение и с доплатой за завтрак для второго гостя.

4.9. Размещение детей.

4.9.1. Дети в возрасте до 3-х лет включительно размещаются в номере любой категории совместно с их законными представителями (родителями, опекунами, родственниками) с предоставлением детской кровати и проживают без дополнительной оплаты.

4.9.2. Дети в возрасте от 4 до 8 лет включительно размещаются в номере любой категории совместно с их законными представителями (родителями, опекунами, родственниками) без дополнительной оплаты.

4.10. В случае, если у Гостя возникает необходимость покинуть гостиницу в течение 2 (двух) часов после заселения по непредвиденным обстоятельствам, ему возвращается стоимость, оплаченная за проживание за вычетом 100% стоимости проживания первых суток.

Данный пункт распространяется на Гостя, совершившего бронирование проживания напрямую через стойку регистрации (ресепшн) или сайт исполнителя.

4.11. При выселении Гость обязан произвести окончательный расчет за оказанные ему услуги.

Глава 5. Обслуживание Гостей

5.1. Гостям предоставляются без дополнительной оплаты следующие услуги:

ежедневная уборка (вынос мусора, санитарная обработка при необходимости);

обновление гигиенического набора;

смена постельного белья и полотенец каждые три дня временного проживания;

вызов врача заболевшему, а при необходимости - скорой помощи, в порядке, предусмотренном законодательством;

звонок-будильник;

заказ автомобиля;

камера хранения и услуги по подносу багажа;

автомобильной стоянки (паркинга);

интернет Wi-Fi.

5.2. Гости могут воспользоваться всеми видами предоставляемых услуг согласно утвержденному перечню и действующим прейскурантам.

5.3. Сотрудники гостиницы в рамках своей компетенции предоставляют Гостям необходимую справочную, туристическую и иную информацию, оказывают содействие по комфортному пребыванию.

5.4. Гостям гарантируется сохранность личных вещей, находящихся в номере, исключая драгоценности, ценные бумаги и деньги.

5.5. Отель отвечает за сохранность драгоценностей, ценных бумаг и денег Гостя при условии, что они в установленном порядке приняты Отелем на хранение в депозитной ячейке.

5.6. В случае обнаружения пропажи вещей из номера, Гость обязан немедленно сообщить об этом администратору ресепшн для принятия необходимых мер.

5.7. Отель освобождается от ответственности за утрату, порчу или повреждение вещей Гостя, если они произошли по вине Гостя.

5.8. Обнаруженные забытые вещи регистрируются в специальном журнале и хранятся в камере хранения в сроки и на условиях, действующих в Отеле. Отель принимает меры по возврату их владельцу.

По истечению установленного в Отеле срока (утвержденного положением о камере забытых и найденных вещей) забытые и невостребованные Гостями вещи списываются по акту.

Глава 6. Порядок проживания в гостинице.

Права и обязанности Отеля и Гостя

6.1. Вход в номерной фонд гостиницы осуществляется при предъявлении отель-карты и контролируется сотрудниками отдела охраны и контроля Отеля.

6.2. Посторонние лица (лица, не проживающие в гостинице) могут находиться в номере только по приглашению Гостя: без дополнительной оплаты при предъявлении документов, удостоверяющие личность, с 07.00 до

23.00 часов, а с 23.00 до 07.00 часов – при предъявлении документов, удостоверяющих личность и указанных в настоящих Правилах, с регистрацией и оплатой, согласно действующему прейскуранту.

6.3. В гостинице запрещается:

создавать неудобства и нарушать спокойствие других проживающих в гостинице;

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

курить, употреблять наркотические средства, психоактивные, психотропные вещества, их прекурсоры и аналоги;

пользоваться курительными смесями, кальяном, поджигать свечи, благовония и другие вещества, от которых исходит пламя, дым и резкий запах;

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

включать звукопроизводящую аппаратуру с громкостью, превосходящей слышимость в пределах номера;

пользоваться личными электронагревательными приборами;

выбрасывать из окна номера любые предметы (бутылки, окурки и т.п.);

проезд в пассажирских (грузовых) лифтах детей дошкольного возраста без сопровождения взрослых;

нарушать либо создавать ситуации, нарушающие работу пассажирских (грузовых) лифтов во время движения;

заходить, находиться в подсобных, служебных, производственных, подвальных помещениях гостиницы;

держат в номере Отеля представителей фауны, домашних животных, птиц, насекомых и т.п.;

нахождение в общественных зонах (лобби, ресторан, коридоры) без одежды, в нижнем белье, купальниках, халатах и (или) без обуви, в одежде, имеющей неопрятный вид и (или) резкий, неприятный запах.

6.4. В целях личной безопасности, сохранности имущества Гостю следует:

не курить в номерах;

уходя из номера, закрывать водоразборные краны и окна, гостиничный номер и сдавать администратору электронный ключ от номера.

6.5. Отель вправе:

6.5.1 отказать Гостю в заселении в гостиницу в следующих случаях:

отсутствия или недействительности документов согласно пп.3.3., 3.4. Правил;

отсутствия оплаты за номер в установленном порядке и в необходимой сумме;

неопрятного, грязного внешнего вида, нетрезвого состояния и (или) нахождении в состоянии наркотического опьянения, агрессивного поведения;

отказа соблюдать Правила;

отказать в размещении с представителями фауны, домашних животных, птиц, насекомых и т.п.;

отказать Гостю и приглашенному им посетителю в нахождении на территории гостиницы в случае неопрятного, грязного внешнего вида, нетрезвого состояния и (или) нахождении в состоянии наркотического опьянения, агрессивного поведения данного посетителя.

6.5.2 расторгнуть публичный договор с Гостем в случае неоднократного (два и более раза в период проживания) или однократного грубого нарушения им Правил. При выселении Гость обязан оплатить фактически оказанные ему услуги.

6.6. Гость имеет право:

6.6.1 пользоваться всеми услугами Отеля;

6.6.2 получать полную и достоверную информацию о Правилах, стоимости и видах оказываемых услуг;

6.6.3 обращаться к сотрудникам Отеля по вопросам качества оказываемых услуг.

6.7. Гость обязуется:

6.7.1 уважать права другихGuestов гостиницы и не нарушать спокойствие и отдых другихGuestов, посетителей;

6.7.2 бережно относиться к имуществу, оборудованию гостиницы, соблюдать Правила, правила пожарной безопасности, санитарные нормы и общественный порядок;

6.7.3 при выезде из гостиницы произвести полный расчет за предоставленные услуги, при необходимости оплатить ущерб, вызванный некомплектностью (пропажей имущества) и (или) порчей имущества, а также сдать электронный ключ администратору гостиницы.

Глава 7. Правила пользования автомобильной стоянки (паркинга)

7.1. Проезд легкового автотранспорта на территорию автомобильной стоянки (паркинга) гостиницы осуществляется круглосуточно.

7.2. Контроль за постановкой транспортного средства осуществляется сотрудником отдела охраны и контроля с учетом рационального размещения и габаритов автотранспорта.

7.3. Гость при въезде на территорию автомобильной стоянки (паркинга) должен знать и учитывать габариты своего транспортного средства. При осуществлении парковки руководствоваться требованиями и рекомендациями сотрудника отдела охраны и контроля при постановке транспортного средства на парковочное место.

Глава 8. Правила пребывания гостей в местах общественного питания

8.1. Настоящая глава устанавливает порядок пребывания Гостя в кафе.

8.2. Гость вправе посещать кафе в следующие часы работы:
с 7:00 до 23.00 (будние и выходные дни);

Администрация Отеля оставляет за собой право вносить изменения в режим работы кафе с размещением информации в уголке потребителя, а также на стойке регистрации на 1 этаже гостиницы (ресепшн).

8.3. В целях надлежащего оказания услуг Гость обязан сообщить обслуживающему персоналу объекта общественного питания о наличии пищевых аллергий.

Исполнитель не несет ответственности за аллергические реакции, если Гость не поставил персонал в известность о своей особенности до заказа.

8.4. Детям в возрасте до 6 лет включительно предоставляется завтрак в формате «шведский стол» без дополнительной оплаты при одновременном пребывании на завтраке с законными представителями (родители, опекуны, родственники).

8.5. При посещении кафе Гостю запрещается:

находиться в состоянии сильного алкогольного, токсического или наркотического опьянения;

вести себя агрессивно по отношению к другим гостям и (или) персоналу;

приносить и употреблять свои напитки и продукты питания;

проносить любые виды огнестрельного, газового или холодного оружия;

курить, употреблять наркотические средства, психоактивные, психотропные вещества, их прекурсоры и аналоги;

перемещать мебель и предметы интерьера, небрежно обращаться с любым имуществом;

вести шумные диалоги и громко прослушивать музыку;

находиться в пляжной одежде;

использовать нецензурную лексику, совершать действия, оскорбляющие честь, нравственность и достоинство других лиц, и нарушать общественный порядок.

8.6. При посещении кафе Гость обязан находиться в опрятном виде, соответствующем правилам общественного приличия и эстетическим нормам места пребывания.

8.7. Отель оставляет за собой право отказать в обслуживании Гостю при нарушении им настоящих Правил, а также потребовать покинуть кафе после завершения режима работы кафе.