

УТВЕРЖДЕНО
Приказ директора
ООО «Отель Континенталь»
30.01.2026 № 22

ПРАВИЛА
гостиничного обслуживания,
проживания и внутреннего распорядка в
Willing Hotel
ООО «Отель «Континенталь»

г. Минск

СОДЕРЖАНИЕ

Глава 1.	Общие положения	3
Глава 2.	Предоставление и оплата услуг	4
	Бронирование	4
	Оформление проживания в Отеле	5
	Оплата гостиничного обслуживания	7
Глава 3.	Обслуживание гостей	9
	Общие условия оказания услуг	9
	Хранение багажа	10
	Хранение ценностей	11
	Продажа товаров в номерах	14
	Обращение с забытыми вещами	14
Глава 4.	Порядок проживания в Отеле	15
	Порядок проживания с домашними питомцами	18
Глава 5.	Ответственность	19
Глава 6.	Заключительные положения	20

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Правила гостиничного обслуживания, проживания и внутреннего распорядка в Willing Hotel ООО «Отель «Континенталь» (далее - Правила) регулируют отношения в области гостиничного обслуживания между ООО «Отель «Континенталь» и потребителем (далее - Гость), а также устанавливают правила проживания и внутреннего распорядка в Willing Hotel ООО «Отель «Континенталь», расположенном по адресу: г. Минск, ул. Ленина, д. 50.

2. Правила разработаны на основании:

Гражданского кодекса Республики Беларусь;

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

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

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

Правил гостиничного обслуживания в Республике Беларусь, утвержденных постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 07.04.2006 № 471 (далее – Правила гостиничного обслуживания в Республике Беларусь);

Правил пребывания иностранных граждан и лиц без гражданства в Республике Беларусь, утвержденных Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 20.01.2006 № 73;

Правил проживания в гостиницах Республики Беларусь, утвержденных постановлением Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь 17.05.2006 г. № 23;

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

СТБ 2577-2020 «Гостиничное обслуживание. Услуги гостиниц и аналогичных средств размещения. Общие требования и классификация» (далее – СТБ 2577-2020).

3. В Правилах используются следующие основные термины:

гостиничное обслуживание — услуги, оказываемые Отелем 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 Отелем на возмездной и (или) безвозмездной основе в соответствии с законодательством;

Отель – юридическое лицо ООО «Отель Континенталь», осуществляющее гостиничное обслуживание / имущественный комплекс (часть здания с оборудованием и иным имуществом), отвечающий установленным требованиям технических нормативных правовых актов, в котором осуществляется гостиничное обслуживание;

позднее выселение (поздний выезд) – выселение Гостей (выезд) после 12:00 и до 23:59 по местному времени.

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

раннее заселение (ранний заезд) – размещение Гостей (заезд) до 14:00 по местному времени (с датой выезда на следующий день).

4. В месте, предназначенном для оформления проживания Гостей (ресепшн), размещены:

информация о государственной регистрации, наименовании, месте нахождения и номере телефона Отеля, информация о наименовании Отеля и режиме его работы;

информация о подтверждении соответствия услуг требованиям технических нормативных актов: копия свидетельства о присвоении Отелю категории «три звезды»;

Правила гостиничного обслуживания в Республике Беларусь;

настоящие Правила;

извлечения из СТБ 2577-2020 в части требований к материально-техническому оснащению, предоставлению услуг, уровню обслуживания в гостинице категории «три звезды»;

перечень оказываемых в Отеле услуг;

прейскуранты на услуги;

информация о работе размещенных в Отеле объектов общественного питания, торговли, бытового обслуживания и иных объектов, оказывающих соответствующие услуги Гостям;

информация о туристском потенциале Республики Беларусь (буклеты, брошюры, проспекты и т.д.);

книга замечаний и предложений.

5. В каждом номере размещены настоящие Правила, правила пожарной безопасности, информация об оказываемых Отелем услугах.

Указанные правила и информация доводятся до сведения Гостей на русском языке.

6. В соответствии с п. 5. Правил гостиничного обслуживания в Республике Беларусь Гость обязан соблюдать настоящие Правила и правила пожарной безопасности.

ГЛАВА 2. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ И ОПЛАТА УСЛУГ

7. Бронирование

7.1. Предоставление услуг осуществляется на основании публичного договора, корпоративных договоров на оказание гостиничных услуг и иных гражданско-правовых договоров, заключенных в письменной форме (далее – договоры, заключенные в письменной форме).

7.2. Бронирование услуг и изменение заявки на бронирование производится в соответствии с условиями публичного договора или договора, заключенного в письменной форме.

7.3. Бронирование производится не позднее двух часов до момента заселения Гостя.

7.4. В Отеле существует два типа бронирования: негарантированное и гарантированное.

7.5. Негарантированное бронирование – вид бронирования, при котором срок действия брони заканчивается в 19:00 часов по местному времени дня заезда.

После указанного времени Отель вправе аннулировать бронирование и выставить номер в открытую продажу без предварительного уведомления Гостя.

7.6. Гарантированное бронирование – вид бронирования, при котором предоставляется гарантия сохранения брони после 19:00 часов по местному времени дня заезда в соответствии с заявкой на бронирование.

Гарантированное бронирование должно быть подтверждено предварительной оплатой Гостиничных услуг в размере не менее чем за первые сутки проживания.

7.7. Плата за услуги бронирования не взимается.

7.8. С целью достижения максимальной загрузки номерного фонда допускается бронирование номеров специалистами службы продаж сверх имеющегося на момент бронирования количества свободных номеров требуемой категории с последующим размещением в порядке, установленном пунктом 8.10. настоящих Правил.

8. Оформление проживания в Отеле

8.1. Оформление гостей, прибывающих в Отель и выбывающих из него, осуществляется круглосуточно.

8.2. Оформление проживания в Отеле осуществляется при предъявлении Гостем:

документа, удостоверяющего личность (паспорта гражданина Республики Беларусь / идентификационной карты гражданина Республики Беларусь / биометрического вида на жительство в Республике Беларусь иностранного гражданина / биометрического вида на жительство в Республике Беларусь лица без гражданства / вида на жительство в Республике Беларусь / удостоверения беженца / паспорта иностранного гражданина и действующей визы (для граждан стран, с которыми у Республики Беларусь установлены визовые отношения) / документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Республики Беларусь в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства, и действующей визы (при необходимости));

при отсутствии документа, удостоверяющего личность - военного билета для военнослужащих срочной службы / справки установленной формы, подтверждающей личность гражданина, выдаваемой в случае утраты гражданином документа, удостоверяющего личность / справки об обращении с ходатайством о предоставлении статуса беженца, дополнительной защиты или убежища в Республике Беларусь / свидетельства о регистрации ходатайства о предоставлении статуса беженца, дополнительной защиты или убежища в Республике Беларусь / свидетельства о предоставлении дополнительной защиты в Республике Беларусь.

8.3. Оформление проживания в Отеле несовершеннолетних граждан Республики Беларусь и Российской Федерации, если они не приобрели дееспособность в полном объеме, осуществляется при предъявлении свидетельства о рождении или паспорта несовершеннолетнего. Оформление проживания в Отеле несовершеннолетних иностранных граждан (за исключением граждан Российской Федерации), осуществляется при предъявлении паспорта

несовершеннолетнего и действующей визы (для граждан стран, с которыми у Республики Беларусь установлены визовые отношения).

Помимо свидетельства о рождении / паспорта иностранного гражданина для оформления проживания в отеле несовершеннолетнего предъявляются следующие документы:

если несовершеннолетний проживает совместно с законными представителями (родителями, усыновителями, опекунами): документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ним законных представителей и документов, подтверждающих статус законного представителя несовершеннолетнего;

если несовершеннолетний проживает без законных представителей: письменного нотариально заверенного разрешения (согласия) законных представителей, документов, удостоверяющих личность сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц).

Оформление проживания в Отеле (заселение) лиц, не достигших 18 лет, без законных представителей (родителей, усыновителей, опекунов) или сопровождающих лиц не допускается.

8.4. При оформлении проживания в Отеле Гостю выдается электронный ключ. Факт заселения в Отель подтверждается Гостем путем подписания регистрационной карты.

8.5. В соответствии со ст. 43-1. Закона Республики Беларусь от 04.01.2010 № 105-3 «О правовом положении иностранных граждан и лиц без гражданства в Республике Беларусь» не позднее трех часов после фактического предоставления для проживания в Отеле номеров иностранным гражданам, временно пребывающим в Республике Беларусь на срок одни сутки и более, Отель представляет в орган внутренних дел по месту его нахождения информацию о них. Такая информация, в том числе персональные данные, представляется в порядке, определяемом Министерством внутренних дел Республики Беларусь без письменного согласия иностранных граждан.

8.6. Размещение граждан Республики Беларусь по их прибытии производится на срок, указанный в подтвержденной брони, а для иностранных граждан не позднее срока действия визы (либо безвизового режима), независимо от срока, указанного в подтвержденной брони.

8.7. При выезде Гость должен подойти к ресепшн, уточнить состояние своего счета и, при наличии задолженности, погасить ее, сдать электронный ключ.

В случае утраты или повреждения электронного ключа Гость обязан возместить его стоимость согласно прейскуранту, действующему на дату выезда.

8.8. Гости, желающие продлить срок проживания, должны сообщить об этом сотрудникам службы продаж не позднее, чем за два часа до выезда. Продление проживания осуществляется при наличии свободных номеров.

8.9. В случае временного выезда из Отеля гражданин, не заявивший об этом сотруднику службы продаж и не уплативший предварительно за время отсутствия, теряет право на проживание и подлежит выселению.

8.10. С целью достижения максимальной загрузки номерного фонда допускается оформление размещения Гостя в номере более высокой категории по

тарифу номера более низкой категории при отсутствии свободных и готовых к заселению номеров требуемой категории (далее - UPGRADE).

Заселение по системе UPGRADE осуществляется посредством предоставления свободного номера ближайшей категории в соответствии со следующей последовательностью:

Сингл (классический одноместный номер), Дабл (классический номер с кроватью Queen Size) или Твин (классический номер с двумя отдельными кроватями), Дабл Комфорт+ (улучшенный номер с кроватью Queen size), Студио, Люкс, Студио Премиум, Апартаменты, Представительский Люкс;

Твин (классический номер с двумя отдельными кроватями), Твин Комфорт+ (улучшенный номер с двумя отдельными кроватями), 2 номера Сингл (классический одноместный номер) или 2 номера Дабл (классический номер с кроватью Queen Size), 2 номера Дабл Комфорт+ (улучшенный номер с кроватью Queen size), 2 номера Студио, Люкс, Студио Премиум, Представительский Люкс;

Представительский Люкс — 2 номера из имеющихся свободных номеров любой категории на выбор Гостя.

Заселение в номер более высоких категорий, не предусмотренное настоящим пунктом, должно быть согласовано устно по телефону, либо письменно посредством мессенджеров или электронной почты с директором, либо с заместителем директора по развитию, либо с начальником службы продаж.

9. Оплата гостиничного обслуживания

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

Единый расчетный час установлен в 12:00 часов дня текущих суток по местному времени (далее – единый расчетный час).

9.2. Размещение Гостей (заезд) производится после 14:00 часов по местному времени, выезд – до 12:00 часов дня текущих суток по местному времени.

9.3. При наличии свободных и готовых к заселению номеров (с датой выезда на следующий день) возможно заселение Гостей в период с 00.00 до 14.00 часов текущих суток по местному времени, при этом с Гостей взимается оплата в размере 50% суточной стоимости номера.

При раннем заселении Гостя оплата взимается в следующем порядке:

раннее заселение Гостя, сделавшего бронирование самостоятельно или заселившегося без предварительного бронирования, оплачивается Гостем в размере 50 % суточной стоимости номера от того тарифа, по которому Гость планирует проживать первые сутки;

раннее заселение Гостя в номер, забронированный по корпоративному тарифу согласно условиям договора, заключенного в письменной форме, и оплачиваемый компанией по безналичному расчету, при отсутствии заявки компании на раннее заселение, оплачивается Гостем самостоятельно в размере 50 % суточной стоимости номера по действующему тарифу Отеля на дату заселения;

раннее заселение Гостя в номер, забронированный по корпоративному тарифу согласно условиям договора, заключенного в письменной форме, и оплачиваемый Гостем самостоятельно на ресепшн, оплачивается в размере 50%

суточной стоимости номера по корпоративному тарифу согласно условиям договора на оказание гостиничных услуг;

При наличии свободных и готовых к заселению номеров (с датой выезда в день заезда) возможно заселение Гостей в период с 00.00 до 06.00 часов текущих суток по местному времени. При этом сутки проживания исчисляются до 12.00 часов по местному времени текущих суток.

При наличии свободных и готовых к заселению номеров (с датой выезда в день заезда) возможно раннее заселение Гостей с 06.00 текущих суток по местному времени, при этом сутки проживания исчисляются до 23.59 часов по местному времени текущих суток.

9.4. При наличии свободных и готовых к заселению номеров раннее заселение Гостей в период с 10:00 до 12:00 часов текущих суток по местному времени и поздний выезд до 15:59 часов текущих суток по местному времени возможно по устному согласованию по телефону, либо письменно посредством мессенджеров или электронной почты с директором, либо с заместителем директора по развитию, либо с начальником службы продаж. Раннее заселение с 12:00 до 14:00 часов текущих суток по местному времени и поздний выезд до 13:59 возможно по устному согласованию по телефону, либо письменно посредством мессенджеров или электронной почты со старшим администратором, заместителем начальника службы продаж, либо с начальником службы продаж.

9.5. При выезде Гостя после расчетного часа и до 23:59 часов текущих суток взимается оплата в следующем порядке:

поздний выезд Гостя, сделавшего бронирование самостоятельно или заселившегося без предварительного бронирования, оплачивается Гостем в размере 50 % суточной стоимости номера от того тарифа, по которому Гость проживал последние сутки;

поздний выезд Гостя, проживающего в номере, забронированном компанией по корпоративному тарифу согласно условиям договора, заключенного в письменной форме, и оплачиваемом по безналичному расчету при отсутствии заявки компании на продление размещения, оплачивается самостоятельно Гостем в размере 50 % суточной стоимости номера по действующему тарифу Отеля;

поздний выезд Гостя, проживающего в номере, забронированном компанией по корпоративному тарифу согласно условиям договора, заключенного в письменной форме, и оплачиваемый Гостем самостоятельно, оплачивается в размере 50% суточной стоимости номера по корпоративному тарифу согласно условиям договора на оказание гостиничных услуг.

9.6. При заселении в Отель Гостей при наличии предварительного бронирования или без предварительного бронирования, и Гостей по заявкам юридических лиц, не гарантирующих оплату за оказание гостиничных услуг, оплата за проживание взимается в полном объеме за весь заявленный срок проживания, либо посуточно, при этом электронный ключ выдается только на оплаченное количество суток, а при продлении проживания - на весь новый предполагаемый срок проживания.

9.7. Размещение Гостей на дополнительных местах (кроватях) производится в соответствии с прејскурантом, утверждаемым приказом руководителя.

9.8. Дети от 0 до 2,99 лет размещаются в номере любой категории совместно с их законными представителями (родителями, опекунами, родственниками) с предоставлением детской кроватки и проживают без дополнительной оплаты.

9.9. Дети в возрасте от 3 до 11,99 лет размещаются в номере любой категории совместно с их законными представителями (родителями, опекунами, родственниками) без предоставления дополнительной кровати и проживают без дополнительной оплаты.

9.10. При изменении Гостем категории номера в сторону повышения категории, доплачивается разница между тарифами «Best Available Rate (BAR) - лучшая цена дня», установленными для соответствующих категорий номеров на соответствующие даты проживания.

9.11. В случае изменения способа оплаты за проживающего Гостя (посредством получения изменений к первоначальной заявке компании) с наличной формы на безналичную или на изменение перечня оказываемых Отелем дополнительных услуг, оплата за уже оказанные Отелем услуги производится согласно первоначальной заявке.

Изменения применяются в день получения заявки от Заказчика на последующие дни проживания Гостя и не распространяются на ранее оказанные услуги.

9.12. Оплата Гостем за услуги временного проживания и дополнительные услуги может осуществляться в форме наличного и безналичного расчета. Оплата производится в белорусских рублях.

9.13. Отель предоставляет льготы при оказании услуг тем категориям Гостей, которым такие льготы предусмотрены законодательством Республики Беларусь.

9.14. Дополнительные услуги оплачиваются Гостями согласно действующим на момент оказания услуг прејскурантам.

ГЛАВА 3. Обслуживание Гостей

10. Общие условия оказания услуг

10.1. Все проживающие в Отеле Гости и их посетители помимо настоящих Правил обязаны соблюдать Правила поведения посетителей в объектах общественного питания ООО «Отель «Континенталь», Правила посещения конференц-залов Willing Hotel ООО «Отель «Континенталь», Правила пользования Паркингом и местами погрузки/разгрузки ООО «Отель «Континенталь», иные действующие в Отеле правила, касающиеся оказания услуг, которые доступны для ознакомления на ресепшн, в объектах общественного питания Отеля и (или) на официальном сайте Отеля <https://willinghotel.by/>.

10.2. Качество оказываемых в Отеле услуг должно соответствовать требованиям обязательных для соблюдения технических нормативных правовых актов.

Материально-техническое обеспечение Отеля, перечень и качество оказываемых услуг, уровень обслуживания соответствует присвоенной Отелю категории «три звезды».

10.3. Гостям предоставляются следующие бесплатные услуги:
вызов врача заболевшему, а при необходимости - скорой помощи;
доставка в номер поступающей на имя проживающего корреспонденции при ее получении;

пользование аптечкой с набором медикаментов первой необходимости;
побудка к определенному времени по просьбе проживающего;
предоставление кипятка, иголок, ниток;
заказ автомобиля;
хранения багажа в камере хранения;
хранение ценностей в сейфовых ячейках;
при заселении в номере: чай, сахар, вода;
интернет Wi-Fi.

10.4. Проживающие в Отеле Гости могут воспользоваться всеми видами предоставляемых услуг согласно утвержденному перечню и действующим прейскурантам.

10.5. Дополнительные услуги, оказываемые на возмездной основе, предоставляются Отелем только с согласия Гостя. Запрещается обуславливать оказание одних услуг обязательным приобретением других.

10.6. Сотрудники Отеля в рамках своей компетенции предоставляют Гостям необходимую справочную информацию о режиме работы служб Отеля, заказу трансфера, по бронированию билетов на внутренние и международные маршруты по всем видам транспорта, на зрелищные и культурные мероприятия.

10.7. Завтрак в Отеле предоставляется Гостям в формате «Шведский стол».

Отель оставляет за собой право заменять формат завтрака «Шведский стол» на «Континентальный» без дополнительного уведомления Гостей. Стоимость завтрака при этом не изменяется. По желанию Гостя «Континентальный» завтрак может доставляться в номер.

11. Хранение багажа

11.1. Гости, проживающие или имеющие бронирование в Отеле, могут оставить на хранение вещи в камере хранения багажа на первом этаже Отеля.

Услуга по хранению багажа предоставляется Гостям бесплатно и доступна в течении 12 часов до заселения в Отель и 12 часов после выселения из Отеля.

11.2. Гостям запрещается приносить на территорию Отеля и сдавать в камеру хранения:

вещи радиоактивного, отравляющего, ядовитого (токсичного), взрывчатого, опасного или легковоспламеняющегося характера;

вещи, запрещенные или ограниченные в обороте на территории Республики Беларусь;

психотропные и наркотические вещества, острые и режущие предметы;

вещи, находящиеся в грязном состоянии, имеющие неприятный запах, в неупакованном виде.

При наличии подозрения передачи для временного хранения багажа, не принимаемого для хранения, сотрудники службы безопасности имеют право потребовать у Гостя продемонстрировать багаж.

11.3. Ответственными за приемку (выдачу) вещей, контроль времени хранения багажа являются сотрудники службы безопасности.

Доступ в камеру хранения багажа есть только у сотрудников службы безопасности. Сотрудники других служб могут попасть в помещение только в присутствии сотрудника службы безопасности. Сотрудники службы продаж могут входить в камеру хранения багажа для приема (выдачи) багажа в случае отсутствия сотрудника службы безопасности на посту.

11.4. Если хранящийся багаж не востребован в течение 12 часов и не было никаких дополнительных инструкций по его хранению, он оформляется как забытый.

11.5. Сотрудники службы продаж предлагают оставить вещи на хранение на срок не более 12 часов в камере хранения багажа Гостям, приехавшим раньше времени заселения, а также выезжающим Гостям.

11.6. В случае желания Гостя оставить вещи в камере хранения багажа, сотрудник службы продаж заполняет багажную ленту с данными Гостя.

11.7. Багажная лента состоит из 2х частей. Одна часть (отрывной купон) отдается Гостю для идентификации багажа при возврате. Другая часть передается сотруднику службы безопасности для идентификации багажа при его хранении.

11.8. Сотрудники службы безопасности отвечают за размещение и хранение багажа в камере хранения багажа, а также за порядок в ней. Любой багаж в камере хранения должен иметь бирку с информацией, указываемой в багажной ленте.

11.9. Багаж аккуратно распределяется и хранится в камере хранения багажа; багажная бирка размещается на видимой части поверхности багажа.

11.10. Возврат багажа Гостю происходит строго по предъявлению отрывного талона. Сотрудник службы безопасности сверяет информацию на отрывном талоне Гостя с информацией на бирке багажа, прежде чем передать багаж Гостю. Если Гость утерял отрывной талон, он должен предъявить документ, по которому оформлялось проживание в Отеле.

12. Хранение ценностей

12.1. Деньги, иные валютные ценности, ценные бумаги и другие драгоценные вещи (далее – ценности) Гостей подлежат хранению в сейфовых ячейках в депозитарии, расположенном на первом этаже Отеля, или индивидуальных сейфах, установленных в номере. Индивидуальные сейфы установлены в номерах Дабл комфорт+, Твин комфорт+, Студио, Люкс, Студио Премиум, Апартаменты, Представительский Люкс.

12.2. Услуга по пользованию сейфовыми ячейками в депозитарии и индивидуальным сейфом, установленным в номере, доступна круглосуточно и предоставляется Гостям на безвозмездной основе.

12.3. Ценности на хранение в сейф, установленный в номере, Гость помещает самостоятельно по инструкции.

12.4. Хранение ценностей в сейфовой ячейке в депозитарии осуществляется в следующем порядке:

12.5.1. общие условия хранения ценностей в сейфовой ячейке:

ключ от депозитария находится в служебном помещении службы безопасности, доступен только сотрудникам службы безопасности и не передается другим лицам;

резервные ключи от сейфовых ячеек находятся в служебном помещении службы безопасности в индивидуальных тубусах в опечатанном виде, исключающих доступ к ним, без повреждения пломбы;

сотрудники других служб могут находиться в депозитарии только в присутствии сотрудника службы безопасности;

сотрудники службы безопасности и службы продаж не принимают от Гостя информацию о ценностях и документах, которые он помещает в сейфовую ячейку;

пользование Гостем сейфовыми ячейками происходит в присутствии сотрудника службы безопасности;

сотрудник службы безопасности принимает меры к сохранению в тайне кода от индивидуальной ячейки, устанавливаемого Гостем (сотрудник службы безопасности отворачивается при установлении Гостем индивидуального кода от ячейки);

сотрудники службы продаж совместно с сотрудником службы безопасности в ночное время сверяют оформленную документацию на соответствие реально занятым сейфовым ячейкам;

12.5.2. Оформление сейфовой ячейки в депозитарии:

при оформлении проживания сотрудник службы продаж сообщает Гостю о том, что ценности подлежат хранению в особом порядке и предлагает Гостю, при необходимости, воспользоваться сейфовой ячейкой в депозитарии;

при желании Гостя воспользоваться сейфовой ячейкой сотрудник службы продаж заполняет индивидуальную карточку учета сейфовых ячеек, и передает ее сотруднику службы безопасности для сопровождения Гостя в депозитарий;

сотрудник службы безопасности сопровождает Гостя в депозитарий предварительно убедившись, что в депозитарии никого нет;

при процедуре вложения (изъятия) вещей в депозитарии находится только сотрудник службы безопасности и один Гость; допускается присутствие сотрудника службы продаж, если требуется дать пояснения Гостю на иностранном языке;

сотрудник службы безопасности объясняет Гостю правила пользования сейфовой ячейкой и демонстрирует Гостю, как она функционирует, обязательно доводит до Гостя информацию о том, что право пользоваться данной ячейкой имеет только сам Гость и только в присутствии сотрудника службы безопасности;

сотрудник службы безопасности вместе с гостем убеждаются в закрытии сейфовой ячейки, после чего Гость ставит подпись в индивидуальной карточке учета сейфовых ячеек (графа «использование ячейки») и покидает помещение депозитария;

сотрудник службы безопасности заполняет Журнал учета пользования сейфовыми ячейками, который хранится в депозитарии, передает сотруднику службы продаж индивидуальную карточку учета сейфовых ячеек.

12.5.3. Предоставление доступа к уже оформленной сейфовой ячейке:

сотрудник службы продаж уточняет у Гостя его данные, передает сотруднику службы безопасности индивидуальную карточку учета сейфовых ячеек для сопровождения Гостя в депозитарий;

сотрудник службы безопасности сверяет данные гостя, указанные в индивидуальной карточке учета сейфовых ячеек с документом, по которому он был заселен в Отель;

сотрудник службы безопасности сопровождает Гостя в депозитарий предварительно убедившись, что в депозитарии никого нет;

сотрудник службы безопасности вместе с гостем убеждаются в закрытии сейфовой ячейки, после чего Гость покидает помещение депозитария.

сотрудник службы безопасности передаёт сотруднику службы продаж индивидуальную карточку учета сейфовых ячеек;

в случае освобождения Гостем сейфовой ячейки сотрудник службы безопасности убеждается, что она пуста;

сотрудник службы безопасности предоставляет Гостю индивидуальную карточку учета сейфовых ячеек для подписи в графе «освобождение ячейки»;

сотрудник службы безопасности заполняет Журнал учета пользования сейфовыми ячейками, передает сотруднику службы продаж информацию об освобождении сейфовой ячейки;

12.5.4. Действия сотрудников Отеля при возникновении внештатных ситуаций:

если Гость выехал из Отеля и его сейфовая ячейка осталась закрытой, сотрудник службы безопасности или службы продаж должен немедленно сообщить об этом начальнику службы безопасности и начальнику службы продаж; сотрудник службы продаж связывается с Гостем, чтобы проинформировать его о забытых в сейфовой ячейке ценностях; если связаться с Гостем не удалось, и (или) Гость не возвращается за оставленными в сейфе ценностями в течение 24 часов, сотрудник службы продаж ставит в известность начальника службы безопасности после чего, по его распоряжению, сотрудник службы безопасности вскрывает сейф в присутствии не менее двух других сотрудников Отеля и составляет Акт о вскрытии сейфа; находящиеся в сейфе ценности оформляются согласно процедуре оформления забытых и найденных вещей;

если Гость заявляет о пропаже вещей, находящихся в сейфовой ячейке, сотрудник службы безопасности или службы продаж незамедлительно уведомляет об этом начальника службы безопасности и начальника службы продаж и действуют согласно полученным указаниям;

если Гость забыл пароль от индивидуальной ячейки, сотрудник службы безопасности сверяет данные Гостя, указанные в индивидуальной карточке учета сейфовых ячеек с документом, по которому он был заселен в Отель; вскрывает сейфовую ячейку резервным ключом в присутствии Гостя и сотрудника службы продаж, составляет Акт о вскрытии сейфа; сотрудники службы безопасности и службы продаж удостоверяются, что Гость получил ценности из сейфовой ячейки и предоставляют Гостю индивидуальную карточку учета сейфовых ячеек для проставления подписи в графе «освобождение ячейки»; сотрудник службы

безопасности помещает индивидуальную карточку учета сейфовых ячеек в архивную папку СБ, заполняет Журнал учета пользования сейфовыми ячейками.

13. Продажа товаров в номерах

Во всех номерах Отеля установлены мини-холодильники. Ассортимент товаров, реализуемых посредством мини-холодильников, определяется Отелем самостоятельно в соответствии с законодательством Республики Беларусь. По просьбе Гостя сотрудники Отеля могут убрать товары из мини-холодильника. Пополнение мини-холодильника товарами производится по мере их потребления Гостем в соответствии с утверждённым ассортиментом либо по просьбе Гостя.

Оплата за потребленные товары производится Гостем на ресепшн. Гость обязан самостоятельно обратиться на ресепшн для оплаты за потребленные товары не позднее, момента выезда из Отеля.

14. Обращение с забытыми вещами

14.1. Хранение забытых вещей осуществляется в камере хранения.

Не подлежат хранению следующие забытые вещи: оружие, наркотики, взрывчатые, химические и иные опасные вещества, подозрительные предметы. О таких забытых вещах обнаружившие их сообщают администрации, сотрудникам службы безопасности Отеля, органам внутренних дел.

14.2. Если забытую вещь обнаружил Гость, он обязан незамедлительно информировать об этом сотрудников Отеля и не предпринимать самостоятельных действий в отношении нее.

При обнаружении забытой вещи сотрудниками Отеля они обязаны незамедлительно уведомить об этом их владельца и вернуть ее ему.

Если владелец забытой вещи неизвестен, она передается на ресепшн сотруднику службы продаж.

Сотрудник службы продаж совместно с сотрудником службы безопасности принимает меры к установлению владельца и возврату забытых вещей.

В случае, если установить владельца не удалось, забытые вещи передаются в службу безопасности для внесения сведений о забытой вещи в Журнал регистрации забытых вещей.

Забытые вещи упаковываются в отдельный пакет, к которому прикрепляется бирка, и хранятся в камере хранения багажа в отдельном шкафу для забытых вещей.

14.3. О найденных забытых вещах, которые выглядят подозрительно (пакетах, свертках, коробках и т.д. имеющих признаки взрывных устройств), химических и иных опасных веществах, предметах, запрещенных к обороту (оружии, наркотических средствах, летательных аппаратах и т.д.), денежных средствах, документах, имеющих гриф «секретно», нашедшие их сотрудники или Гости обязаны немедленно проинформировать службу безопасности и не допускать контакта с предметами до прихода сотрудников службы безопасности. После инспекции забытых вещей сотрудниками службы безопасности и признания их безопасными они сдаются в камеру хранения по установленной процедуре.

14.4. Если уехавший Гость сообщает в Отель о забытой вещи, сотрудник Отеля уточняет у него описание вещи, место и время утери, иную информацию, подтверждающую принадлежность вещи Гостю.

Вещь незамедлительно возвращается Гостю при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Сотрудник службы безопасности оформляет акт выдачи забытых вещей.

Если забытая вещь возвращается Гостю через доверенное лицо, то необходимо уведомление от Гостя с указанием доверенного лица, которому поручено забрать вещь. В акте выдаче вещей и журнале регистрации забытых вещей вносятся сведения о доверенном лице, получившем забытую вещь.

Если возврат осуществляется по почте или курьерской доставкой, в журнале делается пометка «Отправлено почтой» с указанием даты отправления и исполнителя. Все затраты по пересылке забытой вещи оплачиваются Гостем.

В случае, если вещь, описываемая гостем, не регистрировалась в журнале и не поступала на хранение, сотрудники Отеля принимают меры к её поиску. О результатах поиска сообщается Гостю.

14.5. Уничтожение забытых вещей.

Продукты питания, косметические и гигиенические средства со вскрытой упаковкой, предметы индивидуального пользования (зубные щетки, расчески, носки, нижнее белье и т.д.) хранению в Отеле не подлежат и утилизируются вместе с отходами.

Документы, ценные вещи, денежные средства, ювелирные изделия, технические изделия: телефон, ноутбук, фотокамера, часы и т.д. хранятся в Отеле 1 год. Предметы одежды, обувь, ручная кладь, косметические и гигиенические средства в запечатанной упаковке, зарядные устройства, печатная литература, предметы домашнего обихода, детские игрушки, закрытые емкости со спиртными напитками хранятся в Отеле 6 месяцев.

По истечении сроков хранения забытые вещи уничтожаются, о чем составляется акт.

По согласованию с руководителем Отеля, забытые вещи могут передаваться с гуманитарной целью по назначению, о чем в журнале регистрации делается соответствующая запись.

Уничтожение забытых вещей по истечении сроков хранения производится начальником службы безопасности в присутствии заместителя начальника службы продаж, сотрудника службы безопасности или администратора гостиницы службы продаж. Об уничтожении забытых вещей в журнале регистрации забытых вещей в графе «Примечание» делается соответствующая запись.

14.6. Работникам и Гостям Отеля запрещается присваивать забытые вещи.

ГЛАВА 4. Порядок проживания в Отеле

15. Вход в номерной фонд Отеля осуществляется при предъявлении электронного ключа и контролируется сотрудниками службы безопасности и службы продаж.

16. Посторонние лица (лица, не проживающие в Отеле) могут находиться в номере только по приглашению Гостей: без предъявления документов с 7:00 до 23:00 часов, а с 23:00 до 7:00 часов - при предъявлении документов, удостоверяющих личность, указанных в настоящих Правилах с регистрацией проживания.

17. Все проживающие в Отеле и их посетители обязаны соблюдать настоящие Правила, Правила поведения посетителей объектов общественного питания ООО «Отель «Континенталь», Правила посещения конференц-залов Willing Hotel ООО «Отель «Континенталь», иные правила, действующие в Отеле, касающиеся оказания услуг, правила пожарной безопасности и санитарные нормы, а также:

уходя из номера, выключать осветительные приборы, телевизор, закрывать водопроводные краны, окна, входную дверь;

не шуметь и не совершать действий, нарушающих условия проживания других Гостей;

обеспечивать доступ в номер сотрудников Отеля для производства ежедневной текущей уборки в соответствии со стандартами функционирования Отеля присвоенной ему категории;

обеспечивать доступ в номер сотрудников Отеля для производства неотложных ремонтных работ;

бережно относиться к имуществу Отеля, соблюдать и поддерживать чистоту и порядок;

в случае повреждения или утраты имущества Отеля возмещать стоимость нанесенного ущерба в действующих ценах согласно прейскуранту;

по истечении установленного срока проживания освободить номер;

быть вежливыми с сотрудниками и другими посетителями Отеля;

соблюдать общественный порядок, общепринятые нормы поведения в общественных местах;

- незамедлительно информировать сотрудников Отеля о признаках повреждения и аварийного состояния оборудования, инженерных систем и противопожарной системы, об обнаружении задымления или пожара, а также ситуаций, которые могут угрожать жизни и/или здоровью людей либо способны причинить вред имуществу Отеля или третьих лиц;

- незамедлительно информировать сотрудников Отеля об обнаружении хищения или порчи имущества Отеля или его посетителей, либо обнаружении иных нарушений законодательства Республики Беларусь и настоящих Правил.

18. Проживающим в Отеле и их посетителям запрещается:

приносить на территорию Отеля вещи радиоактивного, отравляющего, ядовитого (токсичного), взрывчатого, опасного или легковоспламеняющегося характера, вещи, запрещенные или ограниченные в обороте на территории Республики Беларусь;

приносить на территорию Отеля оружие, колющие и режущие предметы, средства личной безопасности (электрошокеры, газовые баллончики и т.д.);

пользоваться личными электронагревательными приборами;

курить (в том числе электронные сигареты, вейп, айкос, кальян и т.д.) в местах, не предназначенных для курения (в номерах, холлах, на лестницах и лестничных клетках, в общих санузлах, коридорах, объектах общественного питания, конференц-залах и т.д.);

самовольно проникать и находиться в служебных, производственных, офисных помещениях, конференц-залах Отеля;

оставлять в номере в свое отсутствие лиц, незарегистрированных в установленном порядке, передавать им электронный ключ;

хранить в номере громоздкие вещи;

держат в номере представителей фауны, домашних питомцев, птиц, насекомых и т.п., за исключением проживания с домашними питомцами в соответствии с п. 19. настоящих Правил;

пользоваться открытым огнем, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.д.);

использовать какие-либо спецэффекты (дым, шум, свечи, жидкость, мыльные пузыри, конфетти, хлопушки, снег, пух, блестки, с применением красящих веществ и другие) без согласования с уполномоченными представителями (работниками) Отеля;

находиться на территории Отеля в состоянии сильного алкогольного опьянения, в состоянии наркотического или токсического опьянения;

употреблять наркотические и токсические вещества;

создавать лишний шум, причиняющий дискомфорт другим посетителям Отеля, использовать усилители звука и др. аппаратуру без согласования с уполномоченными сотрудниками Отеля, громко кричать свистеть, ставить ноги на диваны, кресла, столы, использовать не предназначенные для этого помещения Отеля для сна;

причинять ущерб имуществу Отеля и имуществу третьих лиц;

распивать спиртные напитки и принимать пищу вне объектов общественного питания Отеля или вне номера;

приносить и распивать собственные спиртные напитки в объектах общественного питания, конференц-залах;

приносить и принимать собственную пищу в объектах общественного питания, конференц-залах;

посещать объекты общественного питания, конференц-залы, и находится в иных общественных зонах Отеля (на лестницах и лестничных клетках, в холлах, в общих санузлах, коридорах и т.д) в купальных костюмах, пляжной одежде, банных халатах и тапочках, пижамах, неопрятной, грязной, порванной, специализированной (рабочей), защитной одежде, в гостевых гостиничных тапочках и (или) халатах*, резиновых тапочках, домашних тапочках и в иной одноразовой обуви;

осуществлять на территории Отеля фотосъемку / видеосъемку / аудиозапись физических лиц без их согласия;

выносить с собой с завтрака продукты питания, напитки, столовые приборы, посуду и т.д.;

провоцировать конфликты, драки;

**гостевые гостиничные тапочки и халаты являются предметом личного сервиса и предназначены только для использования в номере. Запрещено в них выходить в объекты общественного питания, конференц-залы, холлы и другие общественные зоны Отеля*

употреблять нецензурную лексику в присутствии третьих лиц;

распространять рекламную информацию без согласования с уполномоченными представителями (работниками) Отеля; осуществлять любые виды торговли.

19. Порядок проживания с домашними питомцами

19.1 В Отеле совместно с Гостем могут проживать собаки и кошки весом до 5 кг, мелкие грызуны, попугаи (далее - домашние питомцы).

Размещение с домашними питомцами в номере допускается из расчета один домашний питомец на один номер.

Для размещения Гостей с домашними питомцами доступны номера следующих категорий:

Сингл (классический одноместный номер);

Дабл (классический номер с кроватью Queen size);

Дабл комфорт+ (улучшенный номер с кроватью Queen size) ;

Твин (классический номер с двумя отдельными кроватями);

Твин комфорт+ (улучшенный номер с 2 отдельными кроватями).

За проживание в Отеле с домашними питомцами взимается дополнительная оплата в белорусских рублях согласно действующему прейскуранту, которая осуществляется до заезда. За проживание в номере Отеля собаки-поводыря (в случае заселения Гостя с ограниченными возможностями) плата не взимается.

19.2. Обязательства Гостя при проживании с домашним питомцем:

Владелец домашнего питомца обязан заблаговременно (перед бронированием или заселением) известить администрацию Отеля о своем намерении проживать в Отеле с ним. При этом Гость обязан сообщить сведения о своем питомце (породу, возраст, размер, вес и иные особые характеристики) и выяснить, не существует ли на данный момент каких-либо особых условий и (или) ограничений по его размещению в Отеле.

Гости, прибывшие в Отель с домашними питомцами, должны иметь справку от ветеринарного врача с отметкой обо всех прививках или предъявить ветеринарный паспорт установленного образца. Справка должна быть выдана не более чем за неделю до предполагаемого заезда, при этом дата прививки от бешенства должна быть не менее 30 дней и не более 12 месяцев до заезда.

Гость обязан привезти с собой специальный коврик или специальную клетку для домашнего питомца. Для туалета кошек должен быть специальный лоток. Для кормления домашних питомцев Гость обязан привезти с собой специальную посуду.

При перемещении по территории Отеля домашние питомцы должны быть в наморднике и на поводке / в клетке / в переноске.

Гость обязан обеспечить отсутствие домашнего питомца во время уборки номера сотрудниками Отеля или проведения иных работ в номере.

Гость обязан убирать за своим питомцем.

Гость не должен оставлять питомца без присмотра. В номере питомец может оставаться без Гостя только в специальной клетке. Перемещение домашних питомцев по территории Отеля без Гостя не допускается.

Запрещается посещать объекты общественного питания и конференц-залы Отеля с домашними питомцами.

Запрещается мыть домашних питомцев в ваннах и/или душевых кабинах номера, использовать полотенца, простыни и другие постельные принадлежности, принадлежащие Отелю.

Запрещается вычесывать, стричь (брить и выщипывать) шерсть, а также стричь ногти домашних питомцев в номерах или на территории Отеля.

Все риски, связанные с поведением домашнего питомца в период его нахождения в Отеле, которое может повлечь за собой причинение ущерба имуществу третьих лиц из числа Гостей и/или сотрудников Отеля, а также причинение вреда здоровью последних несет владелец домашнего питомца.

19.3. ОТЕЛЬ оставляет за собой право отказать Гостю, проживающему с домашним питомцем, в дальнейшем оказании Гостиничных услуг в случае нарушения настоящих Правил.

19.4. Размещение собак охотничьих, служебных и бойцовских пород, а также домашних питомцев без сопроводительных ветеринарных документов запрещено.

ОТЕЛЬ оставляет за собой право определять, возможно ли проживание конкретного домашнего питомца в номере.

ГЛАВА 5. Ответственность

20. ОТЕЛЬ:

несет ответственность за вред, причиненный жизни или здоровью Гостя вследствие недостатков при оказании услуг в соответствии с законодательством Республики Беларусь;

несет ответственность за утрату, недостачу или повреждение вещей Гостя, внесенных в ОТЕЛЬ, за исключением ценностей; внесенной в ОТЕЛЬ считается вещь, вверенная работникам Отеля, либо вещь, помещенная в гостиничном номере или ином предназначенном для этого месте;

освобождается от ответственности за несохранность вещей Гостя в случае, если Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления не заявил об этом сотруднику Отеля;

освобождается от ответственности за несохранность содержимого сейфовой ячейки в депозитарии или индивидуального сейфа в номере, если доступ к ним был предоставлен третьим лицам самим Гостем или с его ведома;

освобождается от ответственности за несохранность содержимого сейфовой ячейки в депозитарии или индивидуального сейфа в номере, если доступ к ним стал возможен вследствие непреодолимой силы.

освобождается от ответственности за утрату, недостачу или повреждение вещей Гостя, если они произошли по его вине.

21. ГОСТЬ:

возмещает в полном объеме ущерб, причиненный утратой или повреждением имущества Отеля, в соответствии с прейскурантом, действующим в Отеле на дату возмещения; сотрудник Отеля, обнаруживший факт причинения ущерба имуществу Отеля, информирует об этом сотрудника службы безопасности, службы продаж и в их присутствии и в присутствии Гостя составляет соответствующий акт; Гость обязан ознакомиться с актом под подпись; в случае, если Гость отказывается от подписания акта об этом делается

соответствующая отметка; отказ от подписания Гостем акта не освобождает его от обязанности возместить ущерб в полном объеме;

оплачивает неустойку за курение (в том числе электронных сигарет, вейпов, айкосов, кальяна и т.д.) в местах, не предназначенных для курения, в том числе в номерах, за каждый факт нарушения в размере, установленном приказом Отеля, действующим на момент установления факта курения Гостем; сотрудник Отеля, обнаруживший факт курения вне установленных мест, информирует об этом сотрудника службы безопасности, службы продаж и в их присутствии и в присутствии гостя составляет соответствующий акт; Гость обязан ознакомиться с актом под подпись; в случае, если Гость отказывается от подписания акта об этом делается соответствующая отметка; отказ от подписания Гостем акта не освобождает его от обязанности оплатить неустойку;

несет ответственность, связанную с обеспечением надлежащего содержания домашних питомцев на территории Отеля, в случае проживания с ними; возмещает в полном объеме ущерб, причиненный домашним питомцем имуществу Отеля, в соответствии с прејскурантом, действующим в Отеле на дату возмещения.

ГЛАВА 6. Заключительные положения

22. Отель обрабатывает персональные данные Гостей. С целью разъяснения Гостям как именно и для каких целей их персональные данные собираются, используются или иным образом обрабатываются Отелем утверждена Политика в отношении обработки персональных данных, Политика обработки cookie-файлов. С указанными документами можно ознакомиться на официальном сайте Отеля <https://willinghotel.by/> и на ресепшн Отеля.

23. В целях обеспечения общественной безопасности и общественного порядка в Отеле ведется круглосуточное видеонаблюдение. Субъекты персональных данных информируются о ведении видеонаблюдения посредством размещения в местах установки камер видеонаблюдения специальных информационных табличек. С целью разъяснения Гостям как именно и для каких целей их персональные данные обрабатываются в процессе видеонаблюдения Отелем утверждена Политика видеонаблюдения, с которой можно ознакомиться на официальном сайте Отеля <https://willinghotel.by/> и на ресепшн.

25. В соответствии с Законом Республики Беларусь «Об информации, информатизации и защите информации» от 10.11.2008 № 455-3, Законом республики Беларусь «О защите персональных данных» от 07.05.2021 № 99-3 сбор, обработка, хранение, предоставление, распространение информации о частной жизни физического лица, а также пользование ею и обработка персональных данных осуществляются с согласия данного физического лица, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами. Таким образом, осуществление Гостем фотосъемки / видеосъемки / аудиозаписи с изображением других физических лиц на территории Отеля без наличия правового основания, предусмотренного законодательными актами республики Беларусь, может осуществляться только с их согласия. Согласие может быть устным и должно быть получено до начала съемки / записи у всех лиц, в том числе у работников Отеля, попадающих в зону съемки / записи. Съемка / запись без

такого согласия является правонарушением и влечет административную ответственность в соответствии с положениями ст. 23.7. Кодекса об административных правонарушениях Республики Беларусь. В случае требования физического лица, в том числе сотрудника Отеля, прекратить съемку и удалить материалы Гость обязан их выполнять.

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

27. Вопросы, не урегулированные настоящим Положением, разрешаются в соответствии с законодательством Республики Беларусь, локальными правовыми актами Отеля, публичным договором, корпоративным договором.