

Условия публичного договора гостиничного обслуживания

1. На настоящих условиях обществом с ограниченной ответственностью «Х (далее – “исполнитель”) заключается договор гостиничного обслуживания - договор на услуги по предоставлению номеров для временного проживания физических лиц, а заказчик обязуется оплатить услуги Исполнителя.

2. Услуги оказываются в отношении заказчика и/или лиц, в интересах которых заказчик заключил договор (далее – “заказчик”).

3. Договоры могут предусматривать ежедневные завтрак, обед, ужин, другие дополнительные услуги, в частности, экскурсионные услуги в пределах территории Республики Беларусь, трансфер, услуги прачечной, прокат велосипедов, - за плату или на безвозмездной основе в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

4. Общество с ограниченной ответственностью “Х” зарегистрировано в Республике Беларусь, регистрационный номер _____, расположено: _____, УНП _____.

5. Место оказания услуг – оздоровительный комплекс « _____ » (далее – «гостиница»), расположен: _____.

6. Услуги оказываются по ценам согласно прейскурантам.

Прейскуранты размещены на сайте _____, а также в помещении, предназначенном для оформления проживания потребителей, в удобном для обозрения месте.

7. Исполнитель оказывает гостиничные услуги в отношении каждого, кто к нему обратится.

8. Цена услуг, а также иные условия договора устанавливаются одинаковыми для всех потребителей, за исключением случаев, когда законодательством допускается предоставление льгот для отдельных категорий потребителей.

9. Отказ от заключения договора при наличии возможности предоставить потребителю соответствующие товары (работы, услуги) не допускается.

10. Применимым правом по договору является право Республики Беларусь.

11. Разрешение споров осуществляется в соответствии с законодательством государственным судом по месту нахождения Исполнителя, если иное императивно не установлено законодательством Республики Беларусь.

Разрешение споров исполнителя с иностранным заказчиком осуществляется в соответствии с законодательством исключительно государственным судом по месту нахождения Исполнителя.

12. Заключение договора может осуществляться способами согласно законодательству.

13. Предоставление услуг Заказчику осуществляется на основании публичного договора либо договора, заключаемого в письменной форме.

14. Бронирование номера (места в номере) может производиться путем принятия от потребителя заявки на бронирование с помощью почтовой,

телефонной, электронной и факсимильной связи, а также на основании договора, заключаемого в письменной форме.

15. Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении заказчиком - физическим лицом документа, удостоверяющего личность, а при его отсутствии - одного из следующих документов: военный билет, 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.

16. При бронировании через сайт _____ заказчик с использованием программных средств сайта исполнителя определяет желаемые дни проживания, питание, экскурсионные и другие услуги, которые заказчик желает приобрести, и направляет электронную заявку исполнителю.

Заказчик может при бронировании оплатить стоимость услуг.

После принятия заявки заказчику исполнитель направляет соответствующее подтверждение о бронировании.

17. Сведения о бронировании сообщаются при заселении сотруднику исполнителя.

18. Исполнитель обязан: своевременно предоставить заказчику необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их выбора в соответствии с пожеланиями заказчика, включая достоверную информацию об экскурсиях и лицах, их проводящих; обеспечить оказание забронированных услуг в соответствии с договором, обеспечить их качество в соответствии с действующими на территории Республики Беларусь стандартами обслуживания, обеспечить безопасность услуг для заказчика; обеспечить заказчику предоставление льгот, если такие льготы предусмотрены законами и иными нормативными правовыми актами; при оказании экскурсионных услуг провести в порядке, установленном законодательством, инструктаж о соблюдении правил личной безопасности.

19. Исполнитель не вправе без согласия заказчика оказывать дополнительные услуги за плату.

Заказчик вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены - потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

20. Исполнитель вправе: своевременно получить от Заказчика полную, достоверную информацию, документы, а также сведения о себе в объеме, необходимом для исполнения обязательств по договору; получить возмещение заказчиком убытков, причиненных ему заказчиком во время исполнения договора.

При

21. Заказчик (постоялец, приглашенные ими лица) обязан: соблюдать сам и обеспечить соблюдение иными лицами, в интересах которых им заключен договор, установленного исполнителем порядка проживания в гостинице,

правил противопожарной безопасности, правил личной безопасности, в том числе во время экскурсий; своевременно предоставить исполнителю полную, достоверную информацию и документы, а также сведения о себе и иных лицах, в интересах которых заключен договор, в объеме, необходимом для исполнения обязательств по настоящему договору; принять и в полном объеме оплатить услуги, оказанные исполнителем; обеспечить выполнение заказчиком и лицами, в интересах которых им заключен договор, обязанностей: своевременно прибывать к месту начала экскурсий, а также к местам сбора и отправки во время совершения экскурсий; соблюдать законодательство Республики Беларусь, уважать ее политическое и социальное устройство, обычаи, традиции и религиозные взгляды населения; бережно относиться к окружающей среде, материальным историко-культурным ценностям; возместить фактически понесенные исполнителем расходы в случае одностороннего отказа заказчика от выполнения настоящего договора; бережно относиться к имуществу, оборудованию исполнителя, соблюдать чистоту и порядок, правила проживания в гостинице, правила пожарной безопасности, правил общественного порядка.

В случае порчи имущества приглашенным лицом ответственность за нанесение ущерба несет постоялец, пригласивший к себе гостя.

Заказчик (постоялец, приглашенные ими лица) не вправе: шуметь, создавать неудобства и нарушать спокойствие других проживающих; оставлять в номере в свое отсутствие посторонних лиц, а также передавать им пропуск и ключ от номера; распивать алкогольные напитки в номере, если возражают другие совместно проживающие в номере граждане; курить самим и разрешать курить приглашенным лицам в номерах, а также в местах, не предусмотренных для курения; включать звукопроизводящую аппаратуру с громкостью, превосходящей слышимость в пределах номера; хранить в номере объемные вещи, оружие, отравляющие, легковоспламеняющиеся и взрывчатые вещества и предметы; держать в номере животных и птиц, если иное не согласовано с администрацией гостиницы; выбрасывать через окна мусор (бутылки, окурки и т.п.); находясь в состоянии алкогольного опьянения покидать свой номер.

Заказчик (постоялец, приглашенные ими лица) обязан: ознакомиться со схематическим планом индивидуальной эвакуации с соответствующего этажа, с памяткой о требованиях пожарной безопасности и действиями на случай возникновения пожара; для хранения драгоценностей, ценных бумаг и денег пользоваться сейфом администрации; не пользоваться в номере кипятилниками, утюгами и другими электронагревательными приборами (за исключением предоставленных гостиницей); уходя из номера, закрывать краны, балконные двери и окна, выключать свет, телевизор, кондиционер обогреватели и другие электроприборы, закрывать дверь номера.

22. Заказчик вправе: при наличии в гостинице свободных мест - получить номер (номера) любой вместимости с полной оплатой всех мест (в случае установления цены за место); досрочно расторгнуть договор (отказаться от договора) с оплатой фактически оказанных услуг; при обнаружении

недостатков оказанной услуги по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков; равноценной замены услуг; соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу; отказаться от договора, если заказчик обнаружил существенные недостатки в услуге или иные существенные отступления от условий договора; требовать полного возмещения убытков, причиненных заказчику в связи с недостатком оказанной услуги.

23. Стоимость услуг и порядок расчетов

23.1. Стоимость услуг по размещению в гостинице, а также дополнительных услуг рассчитывается согласно Прейскуранту, действующему на момент бронирования, а заключении договора без бронирования – согласно Прейскуранту, действующему на момент заключения договора.

23.2. Заказчик обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме до их оказания. Заказчик вправе оплатить гостиничные услуги при заключении договора авансом.

23.3. Срок действия брони заканчивается в 19.00 часов дня, предшествующего дню заезда, если сторонами дополнительно не согласовано другое время.

Подлежащие перечислению в безналичном порядке в качестве оплаты за проживание, должны поступить на счет Заказчика до дня, предшествующего дню заезда, если иное не согласовано сторонами дополнительно. При непоступлении денежных средств бронирование может быть аннулировано.

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

23.5. При размещении до расчетного часа (с 0 до 12 часов) плата взимается за половину суток.

23.6. При проживании не более суток плата взимается за сутки.

23.7. В случае выезда заказчика после расчетного часа плата за проживание взимается в следующем порядке:

- при размещении до расчетного часа (с 00.00 до 12.00) - за половину суток;

- в случае выезда после расчетного часа в течение 12 часов - за половину суток, а от 12 до 24 часов — за полные сутки.

23.5. Плата за каждую экскурсию вносится Заказчиком не позднее дня, предшествующего дню экскурсии.

24. Качество предоставляемых Исполнителем услуг должно соответствовать законодательству, требованиям обязательных для соблюдения технических нормативных правовых актов, условиям настоящего договора и требованиям, обычно предъявляемым к таким услугам.

25. Исполнитель предоставить заказчику без дополнительной оплаты следующие дополнительные услуги:

- **обеспечение одним бесплатным завтраком ежедневно в течение срока проживания;**

- вызов «скорой помощи»;

- пользование медицинской аптечкой;

- доставка в номер корреспонденции по ее получении;

- побудка к определенному времени;
- вызов такси;
- звонок-будильник;

26. Порядок проживания в гостинице устанавливается исполнителем.

27. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему договору в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

28. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения договора в результате событий чрезвычайного характера, которые стороны не могли разумно предвидеть и предотвратить разумными мерами (форс-мажор). К таким событиям чрезвычайного характера относятся: наводнение, пожар, взрыв, эпидемия, землетрясение, взрыв, шторм, оползень, повреждение градом, проседание почвы и иные явления природы, война, военные действия и аналогичные события, специальные военные операции, воспрепятствованию каких-либо лиц, государственных, частных или неизвестных оказанию услуг, запрет оказания услуг, забастовки, аресты имущества, счетов исполнителя, иная фактическая невозможность оказания услуг, изменения в законодательстве Республики Беларусь, действия (как законные, так и незаконные) государственных органов и их должностных лиц организаций, предприятий, учреждений или граждан, препятствующие или делающие невозможным исполнение обязательств по настоящему договору, чрезвычайные изменения на валютном рынке или в банковской платежной системе Республики Беларусь.

29. Положения о персональных данных

29.1. Каждый гражданин, будь то гость, клиент, потенциальный клиент, посетитель страницы исполнителя в сети Интернет, в социальных сетях, иное лицо, взаимодействующее с исполнителем имеет право на защиту относящихся к нему персональных данных.

31.2. Заказчик при бронировании, при использовании сайта, при заключении договора дает согласие как субъект персональных данных исполнителю на сбор, систематизацию, хранение, изменение, использование, обезличивание, блокирование, распространение, предоставление, удаление относящихся к нему персональных данных, персональных данных. Оператором, получающим согласие субъекта персональных данных, на их обработку и совершение иных указанных действий является исполнитель.

Собранные персональные данные используются в том числе для целей исполнения договора с клиентом, оформления бронирования, аутентификации лиц, безопасности, связи и общения с клиентом, включая переписку, для передачи субподрядчикам или лицам, привлекаемым для оказания дополнительных услуг (в необходимом и достаточном объеме), для автоматизированной обработки, обработки персональных данных путём систематизации, накопления, хранения, уточнения (обновления), внесения в базу данных, использования в базе данных, передачи для нужд исполнителя

лицам, оказывающим профессиональные услуги предприятию (бухгалтеры, аудиторы и т.д.).

Также информация может использоваться для анализа, обезличивания, блокирования, уничтожения персональных данных, маркетинговых целей, статистических и аналитических внутренних целей исполнителя, улучшения качества услуг, разрешения споров, улучшения сервиса по бронированию, использования клиентом в будущем, например, для будущих бронирований, с отдельного согласия клиента – для рекламных и информационных рассылок, от которых клиент, потенциальный клиент может отказаться в любое время. Отзывы могут быть показаны другим лицам.

Телефонные разговоры и разговоры с использованием мессенджеров могут быть записаны, храниться, и могут быть прослушаны, для целей контроля качества услуг, из улучшения, разрешения споров, предупреждения незаконных действий.

Информация может быть использована согласно законодательству для приостановления услуг, блокирования аккаунта, если у исполнителя имеется подозрение незаконности действий.

Персональные данные могут быть также использованы для предоставления уполномоченным государственным органами согласно законодательству.

29.2. При бронировании указывается имя, фамилия заказчика, включая всех лиц, в интересах которых осуществляется бронирование, адрес электронной почты, номер телефона, информация о банковской карточке, необходимая для платежа, другая информация, необходимая для оплаты услуг.

Может также собираться и использоваться информация о возрасте заказчика, дате рождения, паспортных данных или данных другого документа, подтверждающего личность Заказчика.

Исполнитель может собирать и использовать изображение, фотографии, копию паспорта или другого документа заказчика, подтверждающего личность.

Также может собираться информация о местонахождении заказчика, потенциального заказчика и его электронного средства.

Также собирается информация о пожеланиях заказчика, включая дополнительные услуги.

Информация может собираться как при использовании сайта исполнителя, так при бронировании, при заключении и исполнении договора, а также после его исполнения, когда это связано с оказанной услугой (например, когда заказчик оставляет отзыв об услуге исполнителя, или с заказчиком осуществляется переписка, или рассматривается жалоба, и т.д.).

Если заказчик использует при бронировании вымышленные имена или псевдонимы, эта информация также собирается и используется.

Когда клиент предоставляет исполнителю персональные данные другого лица, клиент должен иметь согласие этого лица на предоставление исполнителю его персональных данных и их использование Клиентом в соответствии с настоящим договором.

29.3. У пользователя сайта автоматически могут собираться данные об используемых технических устройствах, месте нахождения, используемом программном обеспечении, дате и времени пользования сайтом, о посещенных страницах, совершенных, отмененных бронированиях, переходах с других сайтов и на другие сайты.

29.4. Сайт исполнителя может содержать сервисы третьих лиц, например, необходимые для внесения платежей. Также может происходить передача данных между сайтом исполнителя и социальной сетью, когда аккаунт клиента, потенциального клиента связан с социальной сетью.

29.5. Исполнитель собирает и использует данные, которые пользователь сайта, заказчик, потенциальный заказчик предоставляет.

29.6. Срок, в течение которого действует согласие лица как субъекта персональных данных, а также способ его отзыва: персональные данные субъекта подлежат хранению в течение сроков, установленных законодательством Республики Беларусь. Персональные данные уничтожаются по достижению целей обработки персональных данных, при ликвидации исполнителя, на основании письменного обращения гражданина - субъекта персональных данных с требованием о прекращении обработки его персональных данных. В случае получения требования гражданина исполнитель прекратит обработку относящихся к лицу персональных данных в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней, о чем будет направлено письменное уведомление субъекту персональных данных в течение 30 (тридцати) рабочих дней.

29.7. Исполнитель также выполняет требования Общеввропейского общего/генерального регламента по защите персональных данных (GDPR), когда это применимо, - когда деятельность исполнителя связана с обработкой персональных граждан, находящихся на территории Европейского Союза (при использовании интернет-портала исполнителя, личного кабинета, и т.д.).

29.8. Учитывая местонахождение серверов отдельных социальных сетей в США (например, Instagram, Facebook и иных) исполнитель может обеспечить защиту персональных данных, полученных через аккаунт исполнителя в этих социальных сетях только в той части, в которой это объективно возможно со стороны исполнителя.

30. Исполнитель не несет ответственности согласно законодательству за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу заказчика вследствие причинения вреда заказчиком самому себе, или причинения ему вреда иными лицами, от имени которых он заключил договор с исполнителем, или его посетителями, или третьими лицами.

31. Исполнитель не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения), транспорта и т.п., за невозможность оказания гостиничных услуг по причине форс-мажорных обстоятельств.

32. В целях обеспечения безопасности, контроля качества оказания услуг в холлах, коридорах, на территории может вестись видеонаблюдение и аудиозапись.

33. Если в Республики Беларусь введены в действие нормы актов законодательства, устанавливающие иные правила, то настоящие Условия действуют в части, не противоречащей этим нормативным актам.

34. Исполнитель вправе в случае неоднократного нарушения заказчиком (постояльцем, его посетителем) настоящих условий или Правил гостиничного обслуживания отказаться от договора на оказание услуг и выселить заказчика из гостиницы.

35. Заказчикам, которые являются иностранными гражданами и лицами без гражданства, дополнительно разъясняются условия регистрации иностранных граждан и лиц без гражданства.

36. Возврат денежных средств осуществляется в следующем порядке:

- лицу, оплатившему проживание наличными денежными средствами, – в течение часа с момента обращения к администратору исполнителя за получением денежных средств, при условии подачи заявления о досрочном расторжении договора (поступления в адрес исполнителя сообщения (заявления) об отмене (изменении) заявки на бронирование);

- лицу, оплатившему проживание банковскими карточками, возврат осуществляется на банковскую карточку в течение 30 дней с момента возникновения основания для возврата;

- лицу, оплатившему проживание банковским переводом по безналичному расчету, возврат денежных средств на расчетный счет осуществляется в течение 15 банковских дней с момента возникновения основания для возврата.