

# Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 07.04.2006 N 471

В соответствии со статьей 38 Закона Республики Беларусь от 9 января 2002 года "О защите прав потребителей" Совет Министров Республики Беларусь  
ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемые Правила гостиничного обслуживания в Республике Беларусь.
2. Республиканским органам государственного управления, облисполкомам и Минскому горисполкому привести свои нормативные правовые акты в соответствие с настоящим постановлением и принять необходимые меры для его реализации.
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

## ПРАВИЛА ГОСТИНИЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ

### Глава 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящие Правила устанавливают минимальные требования, предъявляемые к гостиничному обслуживанию на территории Республики Беларусь, и регулируют отношения между исполнителем и потребителем.
2. Для целей настоящих Правил используются следующие основные термины:  
гостиница - имущественный комплекс (комплекс зданий и сооружений, здание или часть здания с оборудованием и иным имуществом), отвечающий установленным требованиям технических нормативных правовых актов, в котором осуществляется гостиничное обслуживание;  
гостиничное обслуживание - услуги, оказываемые исполнителем, по предоставлению номеров (мест в номерах) для временного проживания физических лиц, а также дополнительные услуги (далее - услуги);  
дополнительные услуги - услуги общественного питания, связи, бытовые, спортивные, туристские и другие услуги, оказываемые исполнителем на возмездной и (или) безвозмездной основе в соответствии с законодательством;  
исполнитель - юридическое лицо, его филиал, расположенный вне места нахождения юридического лица, а также индивидуальный предприниматель, осуществляющие гостиничное обслуживание;  
потребитель - юридическое или физическое лицо, заказывающее и (или) использующее услуги.
3. В помещении, предназначенном для оформления проживания потребителей, в удобном для обозрения месте должны быть размещены:  
информация о наименовании (фирменном наименовании), месте нахождения и номере телефона исполнителя, если гостиничное обслуживание осуществляется

индивидуальным предпринимателем - фамилия, имя, отчество, информация о государственной регистрации;  
информация о подтверждении соответствия услуг требованиям технических нормативных правовых актов: копия сертификата соответствия, свидетельства о присвоении гостинице соответствующей категории (при наличии);  
настоящие Правила;  
правила проживания в гостинице;  
извлечения из технического нормативного правового акта, устанавливающего требования к материально-техническому оснащению, предоставлению услуг, уровню обслуживания в гостинице согласно присвоенной ей категории;  
перечень услуг;  
прейскурант цен на услуги;  
информация о форме и порядке оплаты услуг;  
информация о хранении вещей потребителя;  
информация о работе размещенных в гостинице объектов общественного питания, торговли, связи, бытового обслуживания и иных объектов, оказывающих соответствующие услуги потребителям;  
информация о туристском потенциале Республики Беларусь (буклеты, брошюры, проспекты);  
книга замечаний и предложений.

4. В каждом номере должны быть размещены правила проживания в гостинице, правила пожарной безопасности, информация об оказываемых услугах. Указанные правила и информация должны доводиться до сведения потребителя на русском или белорусском и по усмотрению исполнителя дополнительно на других языках.

5. Правила проживания в гостинице устанавливаются исполнителем с учетом Правил проживания в гостиницах Республики Беларусь, утвержденных Министерством жилищно-коммунального хозяйства. Потребитель обязан соблюдать правила проживания в гостинице и правила пожарной безопасности.

## Глава 2 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ И ОПЛАТА УСЛУГ

6. Предоставление услуг потребителю осуществляется на основании публичного договора либо договора, заключаемого в письменной форме.

7. 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.

8. Бронирование номера (места в номере) производится не позднее двух часов до момента поселения потребителя.

9. В случаях, если намеченные потребителем сроки размещения в гостинице или количество забронированных мест изменяются, потребитель обязан сообщить об этом не позднее чем за трое суток до момента поселения - при размещении более 20 человек и за сутки - при размещении до 20 человек.

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

11. За бронирование номера (места в номере) плата не взимается.
12. В случае нарушения сроков начала оказания услуг по договору или заявке на бронирование номера (места в номере) потребитель вправе:  
расторгнуть договор;  
назначить новый срок бронирования.
13. Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении потребителем - 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 или дополнительной защиты в Республике Беларусь, свидетельство о регистрации ходатайства о предоставлении статуса беженца или дополнительной защиты в Республике Беларусь, свидетельство о предоставлении дополнительной защиты в Республике Беларусь.
- При этом исполнитель выдает потребителю пропуск, квитанцию (талон), счет или иной документ, подтверждающий заключение договора на предоставление услуг, который должен содержать:  
наименование исполнителя (для индивидуальных предпринимателей - фамилию, имя, отчество, сведения о государственной регистрации);  
фамилию, имя, отчество потребителя;  
сведения о предоставляемом номере (месте в номере);  
срок проживания в гостинице;  
цену номера (места в номере);  
другие данные по усмотрению исполнителя.
14. Оформление потребителей, прибывающих в гостиницу и выбывающих из нее, должно осуществляться круглосуточно.
15. Исполнитель вправе установить предельный срок проживания, одинаковый для всех потребителей.
16. Плата за услуги производится потребителем при оформлении проживания посуточно или в полном объеме на условиях предварительной оплаты. Потребитель обязан произвести окончательный расчет за оказанные ему услуги при выселении. При этом потребителю выдается квитанция (чек).
17. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом с 12 часов текущих суток.  
При размещении до расчетного часа (с 0 до 12 часов) плата взимается за половину суток.  
При проживании не более суток плата взимается за сутки.  
В случае выезда потребителя после расчетного часа плата за проживание взимается в следующем порядке:  
в течение 12 часов - за половину суток;  
от 12 до 24 часов - за полные сутки.
18. Цена номера (места в номере) формируется исполнителем в соответствии с законодательством.

19. При наличии в гостинице свободных мест потребитель вправе занимать номер любой вместимости с полной оплатой всех мест (в случае установления цены за место).
20. Не взимается плата за проживание в гостинице детей в возрасте до 8 лет при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления отдельного места в номере.
21. Исполнителем должны быть предоставлены льготы при оказании услуг тем категориям граждан, в отношении которых такие льготы предусмотрены законодательством.
22. Качество оказываемых услуг должно соответствовать требованиям технических нормативных правовых актов, предъявляемым к этим услугам.
23. Материально-техническое обеспечение гостиницы, перечень и качество оказываемых услуг, уровень обслуживания должны соответствовать присвоенной гостинице категории.
24. Дополнительные услуги, оказываемые на возмездной основе, предоставляются исполнителем только с согласия потребителя. Запрещается обуславливать выполнение одних услуг обязательным оказанием других.
25. При обнаружении недостатков услуг потребитель вправе по своему выбору потребовать:
  - безвозмездного устранения недостатков;
  - равноценной замены услуг;
  - соответствующего уменьшения платы за услуги.
26. Исполнитель должен устранить недостатки услуг при предъявлении потребителем соответствующего требования. В случае, если исполнитель не устранил недостатки, потребитель вправе расторгнуть договор, оплатив фактически оказанные ему услуги.
27. Исполнитель вправе досрочно расторгнуть договор с потребителем в случае неоднократного нарушения потребителем правил проживания в гостинице. При выселении потребитель обязан оплатить фактически оказанные ему услуги.
28. Потребитель может досрочно расторгнуть договор с оплатой фактически оказанных ему услуг.
29. В случае досрочного расторжения договора и предварительной оплаты услуг исполнитель обязан вернуть потребителю денежные средства в размере стоимости невостребованных услуг.

### Глава 3 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ И ПОТРЕБИТЕЛЯ

30. Исполнитель несет ответственность за вред, причиненный жизни или здоровью потребителя вследствие недостатков при оказании услуг. При обнаружении забытых вещей исполнитель обязан уведомить об этом их владельца. Порядок обращения с забытыми вещами в случае, если неизвестен их владелец или место его пребывания, определяется исполнителем.
31. В случае нарушения исполнителем настоящих Правил защита прав потребителей осуществляется в порядке, установленном Законом Республики

Беларусь "О защите прав потребителей" (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2002 г., N 10, 2/839).

32. Потребитель возмещает ущерб исполнителю в случае утраты или повреждения имущества гостиницы.

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