

УТВЕРЖДАЮ:

Директор

Государственного учреждения

«Национальный историко-культурный  
музей-заповедник «Несвиж»

Д.Л.Яценко

«22» декабря 2025 года



## ПОЛОЖЕНИЕ

Об обслуживании и проживании  
на территории базы экологического туризма

### 1. Общие положения

1.1 Действие настоящего Положения «Об обслуживании и проживании на территории базы экологического туризма» (далее – Положение) распространяется на всех проживающих и отдыхающих, находящихся на территории базы экологического туризма (далее – база) государственного учреждения «Национальный историко-культурный музей-заповедник «Несвиж» (далее - учреждение).

1.2 В настоящем Положении используются следующие основные термины:

бронирование – услуга учреждения по резервированию дома и дополнительных услуг с гарантией предоставить его потребителю на согласованных условиях;

обслуживание - услуга по предоставлению временного проживания физических лиц;

заселение – процедура, включающая в себя оформление проживания, ознакомление с правилами проживания и пожарной безопасности, выдачу ключей и фактическое размещение в доме;

потребитель (отдыхающие) – юридическое или физическое лицо, заказывающее и (или) пользующееся услугами.

1.3 Обслуживание осуществляется в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

1.4 База предназначена для отдыха и временного проживания граждан.

1.5 Прием (заселение) и регистрация потребителя, оформление услуг на базе производится по документу, удостоверяющему личность (паспорт, вид на жительство), администратором базы либо лицом его замещающем.

1.6 Прием (заселение) и регистрация потребителя, оформление дополнительных услуг на базе производится при условии 100% оплаты заказанных услуг. Оплата услуг проживания осуществляется в белорусских рублях. Форма оплаты — наличный или безналичный расчет.

1.7 Размещение потребителя на базе производится в соответствии с заказанными местами, число отдыхающих при заказе услуг не должно превышать число лиц, оговоренное во время оформления услуг.

1.8 Все отдыхающие обязаны сохранять и бережно относиться к имуществу базы и окружающей среде.

1.9 Порядок заселения и предоставления дополнительных услуг отдыхающим на базе изложен в соответствующих разделах настоящего Положения.

1.10 Нахождение и пребывание на территории базы детьми до 18 лет допускается только в присутствии и сопровождении взрослых.

1.11 Постельное белье выдается при заезде и может сменяться не чаще чем через 5 суток проживания. Уборка дома и бани в процессе проживания осуществляется отдыхающими самостоятельно. Уборка производится по истечению 5 дней проживания по заявке отдыхающих.

1.12 Пользоваться иными видами услуг (услуги русской бани, прокат велосипеда, прокат самоката, прокат роликовых коньков и комплекта роликовой защиты, прокат мяча (волейбольный или футбольный), прокат бадминтона (2 ракетки, воланчик) и другие виды услуг).

1.13 С перечнем всех услуг, предоставляемых отдыхающим на базе, можно ознакомиться на сайте, по телефону или у администратора базы.

1.14 Правила проживания, схематический план индивидуальной эвакуации, памятка с требованиями правил пожарной безопасности и действиями на случай возникновения пожара, а также информация о предлагаемых потребителю услугах находятся на настенной информационной стойке в доме.

1.15 Книга замечаний и предложений находится у администратора базы либо лица его заменяющего.

## **2. Бронирование номеров**

2.1 Потребитель вправе заказать номер, подав заявку не ранее чем за 60 суток, но не позднее двух часов до заселения, если иное не предусмотрено договором.

2.2 Для бронирования потребитель подает заявку администратору базы по электронной почте или сообщает о желании осуществить бронирование по телефону. В заявке указываются (сообщаются) дата и время заселения/предполагаемого выезда.

2.3 В случае изменения заявки на бронирование или отказа от неё потребитель обязан сообщить об этом не позднее, чем за сутки.

2.4 Оплата потребителем счета является подтверждением заключения договора оказания услуг на условиях, предусмотренных настоящим Положением.

2.5 Срок действия брони заканчивается в 18:00 часов дня заезда, если в заявке на бронирование не указано другое время, согласованное с администратором базы либо лица его заменяющего.

## **3. Оформление проживания**

3.1 Для оформления проживания потребитель, являющийся гражданином Республики Беларусь, предъявляет документ, удостоверяющий личность, а при его отсутствии – водительское удостоверение.

3.2 Для оформления проживания потребитель, являющийся иностранным гражданином или лицом без гражданства, предъявляет паспорт или иной документ(ы), установленный(ые) законодательством Республики Беларусь (вид на жительство).

3.3 Потребитель, желающий продлить проживание, сообщает об этом администратору базы не позднее, чем за 2 часа до окончания срока проживания. В случае, если дом забронирован другими лицами, в продлении срока проживания может быть отказано.

3.6 Продление проживания производится в порядке, предусмотренном разделом 3.

3.7 Потребитель вправе досрочно расторгнуть договор. При этом:

3.7.1 Потребителю, заведомо уведомившему об отмене заявки на бронирование, осуществляется полный возврат денежных средств.

3.7.2 Потребитель, оформивший проживание, но не разместившийся в доме и отказывающийся от проживания до истечения первого часа оплаченного периода проживания, может обратиться к администратору базы либо лицу его замещающему и, возвратив оригиналы чека, счета, получить полный возврат денежных средств.

3.7.3 В случае досрочного выезда потребитель обязан обратиться к администратору базы либо лицу его замещающему и вернуть оригинал счета. Взамен ему выдается счет за фактическое проживание и осуществляется возврат денежных средств в размере стоимости невостребованных услуг. В случае отсутствия у потребителя оригиналов счета, а также при выезде потребителя менее чем за 24 часа до окончания оплаченного периода проживания, возврат денежных средств не осуществляется.

3.7.4 Потребителю, не захавшему и не уведомившему об отмене или изменении заявки на бронирование, возврат денежных средств производится по его заявлению в размере стоимости невостребованных услуг, за вычетом неустойки в размере суточной стоимости проживания в забронированном, но не востребованном доме.

3.7.5 Учреждение имеет право отказать в обслуживании потребителям, находящимся в состоянии алкогольного опьянения либо состоянии, вызванном потреблением наркотических средств.

#### **4. Заселение (регистрация) и выезд отдыхающих**

4.1 Время заезда: с 16.00 до 17.00 (если иное не обговорено при бронировании).

4.2 Время выезда: до 13:00 (если иное не обговорено при бронировании).

После регистрации отдыхающих и оформления иных дополнительных услуг, администратор базы или лицо его заменяющее предоставляет отдыхающим доступ к месту проживания.

С момента получения отдыхающими доступа к месту отдыха (проживания, предоставления услуг), отдыхающие несут полную материальную ответственность за предоставленное им в пользование имущество базы.

4.3 Окончание срока действия заказанных (предоставленных) услуг:

Не позднее, чем за 1 час до установленного времени выезда отдыхающий должен обратиться в администрацию базы отдыха лично, либо по следующим телефонам: 8 01770 2 28 53 для того, чтобы:

- Сдать место отдыха (проживания);
- Передать в целости, сохранности и в надлежащем порядке вверенное ему имущество базы;
- Покинуть место отдыха (проживания) в час, указанный в Разделе 4 настоящего Положения.

4.5 Предельный срок, на который единовременно оформляется проживание, не должен превышать 30 суток.

#### **5. Обязанности и ответственность потребителя (отдыхающих)**

5.1 Потребитель (отдыхающие) обязаны:

- Соблюдать установленный порядок пребывания на базе;
- Соблюдать правила пожарной безопасности;

- Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений;

- Не допускать, чтобы количество отдыхающих, находящихся в доме, превышало количество заказанных и оплаченных мест;

- Беречь имущество базы, переданное во временное пользование, в случае нанесения ущерба постройкам, порчи или утраты имущества базы по вине отдыхающего и/или лиц, находящихся с ним на отдыхе, отдыхающий обязан компенсировать нанесенный ущерб в соответствии с рыночными ценами, действующими на момент компенсации ущерба;

- Соблюдать тишину в доме и на территории с 23-00 часов до 09-00 часов;

- Сообщать администратору базы либо лицу его замещающему о возникновении каких-либо нарушений;

- Парковать автомобиль исключительно в специально отведенном месте;

- Самостоятельно контролировать поведение несовершеннолетних детей;

- Покидая дом, закрывать дверь на ключ, выключать освещение, электроприборы;

- Самостоятельно следить за сохранностью имущества.

## 5.2 На территории базы запрещено:

- Использовать фейерверки, петарды и другие пожароопасные материалы, а равно осуществлять пожароопасную деятельность на территории базы, в том числе файершоу;

- Разводить огонь вне специально оборудованных мест;

- Злоупотреблять алкогольными напитками;

- Оставлять непотушенным огонь и угли в мангалах;

- Оставлять детей без присмотра;

- Употреблять наркотические средства;

- Курить в помещениях (доме/бане) базы;

- Находиться на территории базы с заряженным и собранным оружием;

- Передвигаться на автомобиле по газонам;

- Мыть автотранспорт на территории базы;

- Переставлять мебель в доме/комнатах;

- Выходя из помещений, оставлять включенными электроприборы;

- Включать личные электроприборы мощностью выше 200 Вт;

- Разбрасывать мусор, отходы, окурки на территории базы;

- Устанавливать палатки, тенты, навесы и другие конструкции на территории базы без согласования с администратором базы либо лицом его замещающим;

- Держать животных;

- Передавать ключи от дома лицам, не зарегистрированным в установленном порядке;

- Рубить, спиливать, ломать стволы и ветки деревьев, повреждать кустарники, а также иные зеленые насаждения. За данное нарушение предусмотрен штраф 100 бел. рублей;

- Проносить на территорию базы отдыха токсические и огнеопасные вещества.

## **6. Права и обязанности базы**

### 6.1 Права базы:

6.1.1 Администратор базы либо лицо его замещающее оставляет за собой право, в случае неоднократного или грубого нарушения потребителем настоящего Положения, расторгнуть договор на оказание услуг и выселить его без возмещения стоимости услуг, а также потребовать возмещения материального ущерба, причиненного окружающим;

6.1.2 Администратор базы либо лицо его замещающее базы оставляет за собой право посещения дома/комнат, без согласования с отдыхающим в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения отдыхающим (гостем) настоящего Положения, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами;

6.1.3 В случае отказа отдыхающих (гостей) освободить место проживания, (оказания доп.услуг) в сроки, оговоренные настоящим Положением, администратор базы вправе прибегнуть к мерам воздействия, предусмотренным законодательством РБ;

6.1.4 Администратор базы либо лицо его замещающее не несет ответственности за утерю багажа и личных вещей отдыхающего, за любые медицинские расходы, возникшие в результате несчастных и других страховых случаев, за случаи краж личного имущества в месте пребывания отдыхающего;

6.1.5 Администратор базы либо лицо его замещающее не несет ответственности за несчастные случаи и травмы, произошедшие по вине отдыхающего во время его пребывания на базе, с самим отдыхающим или с сопровождающими его лицами;

6.1.6 В случае частичного повреждения или сильного загрязнения дома, администратор базы, ответственный за прием помещения, имеет право востребовать плату за дополнительную уборку или утраты имущества, согласно прейскуранту;

6.1.7 Учреждение не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения), транспорта и т.п.

### 6.2 База обязана:

6.2.1 Своевременно и в полном объеме предоставить гостям оплаченные услуги, обеспечить полное соответствие санитарным и другим нормам качество и безопасность предоставляемых услуг;

6.2.2 Поддерживать чистоту на прилегающей территории;

6.2.3 Обеспечить конфиденциальность информации о потребителе (отдыхающих) гостях и посетителях базы;

6.2.4 Своевременно реагировать на требования потребителя, гостей и посетителей базы об устранении неудобств, поломок в оборудовании и технике в доме/комнате, на объектах инфраструктуры базы, других недостатков оказанной услуги.

7. Настоящие Положение действуют до принятия нового.