

Утвержден

Генеральным директором

ООО «НЕТИЗЕН Римская»

Е.В. Дженкинс

от 14.05.2019г



Правила проживания в хостеле

1. Общие положения

1.1. Хостел «Нетизен» (Далее - Хостел) предназначен для временного проживания граждан и оказания услуг, сопутствующих их проживанию.

1.2. Номерной фонд Хостела включает в себя номера: двухместные, семейные, 6-ти местные (смешанные), 8-ми местные (женский, смешанный), 10-ти местные смешанные, 12-ти местные смешанные и 14-ти местные смешанные. Общее количество мест – 246.

Номера оснащены оборудованием, мебелью, постельными принадлежностями и другим инвентарем предназначенными для обеспечения условий проживания, предусмотренных требованиями к хостелу.

2. Бронирование

2.1. При желании гость может забронировать место/номер в хостеле, оплатив его до заселения (гарантированное бронирование).

2.2. Негарантированное бронирование - бронирование хостела, при котором первая оплата производится гостем по прибытии в хостел и сохраняется за гостем до 16 часов 00 минут по местному времени указанного дня заезда. При неприбытии до 16 часов 00 минут по местному времени бронирование может быть аннулировано. В этом случае, обязательства Хостела по размещению прекращаются, а размещение производится при наличии мест на общих основаниях.

2.3. Финансовых обязательств между хостелом и гостем при негарантированном бронировании не возникает.

2.4. Гарантированное бронирование - бронирование места/номера в хостеле, при котором возникают полные юридические обязательства между хостелом и гостем. Бронирование Хостела гарантируется путем предоплаты, как минимум, первых суток проживания, или предоставления данных кредитной карты хостелу и согласия гостя на списание средств со счета. Оплата производится после получения подтверждения бронирования Хостела.

2.5. Гарантированное бронирование сохраняется за гостем на протяжении первых суток размещения (до расчетного часа (11:00) дня, следующего за днем заезда). При неприбытии или поздней аннуляции бронирования менее, чем за 1 (одни) сутки Хостел возврат стоимости первых суток не осуществляет.

2.6. Предоплата при гарантированном бронировании производится безналичным банковским переводом или кредитной картой, а также любым другим способом наличной или безналичной оплаты. Платеж считается произведенным в случае поступления денежных средств на расчетный счет хостела. В случае неоплаты в установленные сроки бронирование считается аннулированным без предварительного предупреждения.

3. Порядок оформления проживания и предоставления услуг

3.1. Режим работы хостела - круглосуточный.

3.2. Оформление проживания в Хостеле производится при предъявлении паспорта гражданина РФ, свидетельства о рождении для лиц, не достигших 14 лет, иностранных граждан при наличии национального паспорта, визы или вида на жительство, миграционной карты (кроме граждан Республики Беларусь).

3.3. Несовершеннолетние в возрасте до 18 размещаются только в сопровождении своих законных представителей — родителей, усыновителей или попечителя, либо в сопровождении представителей, имеющих письменные согласия законных представителей.

3.4. Расчетный час – 11:00 часов по московскому времени. Заселение в Хостеле производится после 14:00 часов дня заезда, освобождение номера – до 11:00 часов дня выезда. Ранний заезд с 08:00 до 12:00 производится при наличии свободных номеров и с дополнительной оплатой в размере 50% от стоимости номера/места. С 12:00 до 14:00, в зависимости от загрузки хостела возможно 2 варианта: бесплатно или 50% от стоимости номера/места.

Если Вы переезжаете с одного номера в другой, то Вы должны это сделать с 11:00 до 14:00, если Вы знаете, что Вы не сможете быть в хостеле в это время, то Вам необходимо заранее освободить место, собрать свои вещи и оставить в специально отведенном для этого месте (камере хранения багажа).

3.5. При задержке выезда гостя (после 11:00) за продление проживания взимается дополнительная плата: до 16:00 взимается 50% оплаты за номер/место по тарифу проживания. С 16:00 до 19:00 в зависимости от загрузки хостела взимается оплата от 50 до 100% за номер/место по тарифу проживания.

3.6. Продление проживания после расчетного часа производится при наличии свободных номеров/ мест.

3.7. При отсутствии гостя по месту проживания после расчетного часа без оплаты и обнаружения забытых гостем вещей, администрация хостела, пытается связаться с гостем по имеющимся контактам в базе данных хостела. В случае невозможности связаться с гостем, администратор вместе с горничной производит опись имущества, находящегося в номере/ в индивидуальном шкафчике. Имущество гостя сдается в камеру хранения, при этом администрация хостела не несет ответственность за сохранность вещей.

3.8. Для организации безопасности проживания администрацией хостела установлен пропускной режим – вход в жилую зону хостела осуществляется при помощи электронного ключа.

3.9. При поселении в хостел гостю выдается на оплаченный срок проживания электронный ключ.

3.10. При обнаружении пропажи личных вещей из номера или электронного ключа, гость обязан немедленно сообщить об этом в службу размещения (стойка Администрации) или в Службу безопасности Хостела для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей.

3.11. При продлении проживания гостю может быть предложен другой номер/место в номере, в случае, если номер/ место в номере, где проживал до этого гость уже забронировано. При необходимости внепланового переселения гостя в другой номер/ на другое место, администрация хостела согласует с гостем.

3.12. Лица, нарушающие общественный порядок или совершающие хулиганские действия, подлежат выселению. В дальнейшем таким гостям хостел оставляет за собой право отказать в заселении в одностороннем порядке.

3.13. В хостеле гость может воспользоваться следующими видами услуг:

- Высококачественное постельное бельё и большие полотенца

- Багажная комната

- Сейфовые ячейки в лобби

-Wi-Fi в номерах и общественных зонах

-Тренажер и др.

4. Оплата за проживание и услуги

- 4.1. Оплата за проживание и услуги, предоставляемые Хостелом, может осуществляться за наличный или безналичный расчет, а также по кредитным картам в рублях.
- 4.2. Плата за проживание взимается на условиях предварительной оплаты на весь забронированный период. **Проживание в кредит в хостеле не предоставляется.**
- 4.3. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.
- 4.4. При продлении бронирования/ нулевом остатке на счету гостя - оплата следующих суток производится до 11:00 утра.
- 4.5. Цены за проживание в хостеле устанавливаются Приказом Генерального директора ООО «Хостел Римская» за место/номер в сутки.
- 4.6. В случае невозможности предоставления Хостелом места/ номера согласно условиям подтвержденной брони, Хостел предоставляет гостю место/номер в более высокой категории без дополнительной оплаты.
- 4.7. Не взимается плата за проживание детей в возрасте до 5 лет при условии их размещения с родителями (опекунами) в гостиничном номере без предоставления отдельного места.
- 4.8. Хостел предлагает гостям дополнительные услуги за плату по их желанию, согласно перечню платных услуг.

5. Правила проживания

- 5.1. В целях соблюдения правил пожарной безопасности гостям, проживающим в Хостеле, запрещается:
- 5.1.1. Пользоваться в номерах нештатными (не предусмотренными оснащением номера) электронагревательными приборами, а также удлинителями, переходниками и др.
- 5.1.2. Запрещено хранить и приносить в хостел огнеопасные и легковоспламеняющиеся материалы, сильнодействующие ядовитые вещества, громоздкие вещи. Крупногабаритные вещи (если сумма размеров длины, ширины и высоты превышает 150 см) сдаются в камеру хранения хостела. Услуги камеры хранения предоставляются только для проживающих в Хостеле.
- 5.1.3. Уходя из номера, оставлять включенными электроприборы.
- 5.1.4. Курить на всей территории Хостела. В случае грубого нарушения правил противопожарной безопасности со стороны Гостя, администрация гостиницы имеет право отказать Гостю в дальнейшем пребывании на территории хостела с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.
- Нарушением требования о запрете курения табака/ табачных изделий в помещениях и номерах хостела влечет за собой взыскание ущерба, вызванных дополнительными затратами, связанными с уборкой помещения, номера (моющие, чистящие средства, стирка, химчистка и прочее). Выплата ущерба в размере 5000 (пяти тысяч) рублей производится лицом, нарушающим запрет на курение в помещениях и номерах хостела, на основании акта, составленного при обнаружении запаха табачного дыма, пепла, окурков и т.п.
- 5.2. С целью обеспечения порядка и безопасности проживающих в Хостеле запрещается:
- 5.2.1. Нахождение посторонних лиц (незарегистрированных гостей) в Хостеле в период с 23:00 ночи до 06:00 утра.
- 5.2.2. Проход на жилые этажи без карточки гостя.
- 5.2.3. Передавать ключ-карту от номера посторонним лицам.
- 5.2.4. Проводить посторонних лиц в свой номер.
- 5.2.5. Нарушать покой проживающих после 22.00, в том числе громко разговаривать в многоквартирных жилых номерах, слушать музыку без наушников.

- 5.2.6. Нарушать санитарные нормы и требования в номере, а также в остальных общественных помещениях Хостела.
- 5.2.7. Проживать с любыми животными.
- 5.2.8. Оставлять мусор, бутылки и другие предметы в местах не предназначенных для этого.
- 5.2.9. Выносить белье, полотенца и инвентарь из номера.
- 5.2.10. Проносить и хранить в номере травматическое, газовое, колюще-режущее оружие (пистолеты, ножи, газовые баллончики и т.п.).
- 5.2.11. Проносить, хранить и употреблять любые виды наркотических веществ.
- 5.2.12. Распитие спиртных напитков, крепостью свыше 15%, а также нахождение в Хостеле в состоянии алкогольного опьянения.
- 5.3. Гостям надлежит бережно относиться к имуществу, оборудованию Хостела, соблюдать санитарные нормы и общественный порядок.
- 5.4. Хостел вправе расторгнуть договор с гостем в случае неоднократного или грубого нарушения им настоящих Правил проживания в хостеле.

6. Права и обязанности гостей

- 6.1. Гость, проживающий в хостеле, вправе расторгнуть договор на получение услуги, предварительно уведомив администрацию за 24 часа до расчетного часа дня выселения. В этом случае гостю возвращается оплата за будущие оплаченные дни. Если гость оповестил администрацию менее, чем за 24 часа до планируемого выселения из хостела, то администрация в праве удержать сумму за следующие сутки в полном объеме. Если у гостя в течении 30 минут после пробития кассового чека при поселении, изменились планы, и он хочет выселиться из хостела, то администрация возвращает полную сумму оплаты за проживания. Если с момента пробития чека прошло более 30 минут, то возврат денег за первые сутки невозможен.
- 6.2. В случае утраты или повреждения имущества хостела, гость обязан в соответствии с Законодательством РФ возместить причиненный ущерб.
- 6.3. Гости, проживающие в хостеле, обязаны соблюдать настоящие Правила.

7. Обязанности и ответственность администрации хостела

- 7.1. Уборка в комнатах и общих зонах производится каждый день. Смена белья и полотенца 1 раз в 5 дней (или чаще по вашему желанию за дополнительную плату).
- 7.2. Хостел не отвечает за сохранность денег, иных валютных ценностей, ценных предметов, не сданных на хранение. Деньги и ценные вещи рекомендуется держать в специальных сейфовых ячейках на ресепшн.
- 7.3. В случае обнаружения забытых вещей администрация хостела по возможности обязана уведомить об этом владельца вещей. Забытые вещи регистрируются в специальном журнале и сдаются в камеру хранения Хостела. В случае невозможности связаться с гостем, администрация хостела ответственности не несет.
- 7.4. Книга отзывов и предложений находится в службе размещения и выдается гостям, проживающим в Хостеле, по их требованию.
- 7.5. Жалобы гостей, предъявленные в письменном виде, рассматриваются администрацией Хостела в срок не более месяца со дня их подачи.

8. Прочие условия

- 8.1. Администрация имеет право отказать в проживании гостям:
- при отсутствии у них документов, удостоверяющих личность (паспорт, св-во о рождении),

- при предъявлении просроченных документов,
- для иностранных граждан, если они находятся в Москве более 7 дней, и у них отсутствует временная регистрация, действующая виза, миграционная карта,
- находящихся в нетрезвом/неадекватном состоянии,

8.2. Администрация не несет ответственность за работу городских коммунальных сетей (отключение воды, света, отопления) и интернет-провайдера.

8.3. Все гости должны соблюдать правила противопожарной безопасности, размещенные на информационной доске хостела.

8.4. Запрещается хранить продукты питания и принимать пищу в жилых комнатах.

8.5. Запрещено сидеть, лежать, класть сумки, личные вещи на незанятые и неоплаченные кровати, подготовленные для заезда других гостей.

8.6. Хостел не несет ответственности за оставленные вещи без присмотра гостем на территории хостела.