Правила
предоставления гостиничных услуг в хостеле «Онегин».

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие правила устанавливают порядок бронирования, поселения, проживания и предоставления услуг в хостеле «Онегин» (г. Казань).

Хостел предназначен для временного проживания граждан на срок, согласованный с администрацией хостела. По истечении согласованного срока проживающий обязан освободить номер/койко-место по требованию администрации. При желании продлить срок проживания необходимо сообщить об этом администратору хостела не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа (12-00 часов по местному времени). Продление срока проживания в этом же номере/на этом же койко-месте возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.

Заселение в хостел осуществляется по предъявлении следующих документов удостоверяющих личность:

- – внутренний паспорт гражданина РФ, удостоверяющий личность гражданина РФ на территории РФ;
- – паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина РФ на территории РФ, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ;
- – свидетельство о рождении – для лиц, не достигших 14 летнего возраста;
- – заграничный паспорт, удостоверяющий личность гражданина РФ за пределами РФ, для лиц, постоянно проживающих за пределами РФ;
- – паспорт иностранного гражданина;
- – документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- - РВП для лиц без гражданства;
- - вид на жительство для лиц без гражданства;
- – виза на период пребывания в РФ (кроме стран с которыми действует безвизовый режим);
- – миграционная карта со штампом о пересечении границы РФ.

Согласно п. 5 Постановления Правительства РФ от 17.07.1995 № 713 в ред. от 25.05.2017 при заселении в гостиницу граждане Российской Федерации могут быть поставлены на регистрационный учет только на основании следующих документов: паспорт гражданина РФ, свидетельство о рождении (до 14 лет), паспорт гражданина СССР (действительный).

Лицам, не достигшим 18 лет, возможность проживания предоставляется только в сопровождении родителей. Гости хостела, имеющие паспорт, но не достигшие 18-летнего возраста (без сопровождения родителей) должны иметь **нотариально заверенную доверенность от одного из родителей**, разрешающую их самостоятельное размещение в хостеле.

II. ПРАВИЛА БРОНИРОВАНИЯ, АННУЛЯЦИИ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

При согласии гостя с действующими правилами хостела «Онегин» оформляется договор на оказание гостиничных услуг - регистрационная карта, которая подписывается гостем и администратором.

При наличии свободных мест администрация принимает заявки на бронирование от юридических и физических лиц в письменной форме. При бронировании, размещении или свободном поселении гость выбирает категорию номера/койко-место, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией хостела.

Бронирование является гарантированным в случае, при котором хостел ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.

Бронирование считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) уведомления, содержащего сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), категории (виде) заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в хостеле, а также иные сведения, определяемые исполнителем.

Аннуляция бронирования является бесплатной, если она была произведена за сутки и более до фактического заезда (проживания) гостя. За несвоевременную аннуляцию взимается 100% от стоимости первых суток проживания в номере/койко-месте.

При опоздании взимается плата за фактический простой номера/койко-место, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется. Бронь на номер/койко-место предоставляется с 14.00 часов до 12.00 часов следующего дня, т.е. расчетного часа.

Плата за проживание и услуги в хостеле осуществляется по ценам, согласно утвержденного руководством хостела прейскуранта. Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления по договору бронирования или с использованием расчетных (кредитных) карт. БСО (квитанция-договор) за проживание выдается при оплате за проживание. Гость обязан оплатить гостиничные услуги в полном объеме после их оказания исполнителем.

Плата за проживание взимается в соответствии с расчетным часом – 12.00 часов текущих суток по местному времени. В хостеле установлена посуточная оплата проживания. При поселении с 00.00 до 12.00 утра оплата взимается в размере 50% от стоимости номера (при наличии свободных номеров поселение в номер производится до расчетного часа).

При проживании менее суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от времени заезда или выезда.

Вне зависимости от вида поселения, в случае задержки выезда гостя (поздний выезд):
– до 20.00 часов – 50% от стоимости номера\койко-места;
– после 20.00 часов – 100% от стоимости номера\койко-места.

При досрочном выезде возврат денежных средств осуществляется в полном объеме в зависимости от вида оплаты. Если оплата была произведена безналичным расчетом или с помощью карты оплаты, возврат денежных средств производится перечислением денежных средств на расчетный счет плательщика; при наличной оплате за проживание, возврат производится наличными денежными средствами.

За проживание детей в возрасте до 6-ти лет без предоставления отдельного места плата не взимается.

III. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

Хостел не предоставляет иных платных дополнительных услуг.

Предоставление постельного белья и полотенца входят в стоимость проживания. Смена белья и полотенца производится каждые пятые сутки проживания. Влажная уборка в общих помещениях производится ежедневно. Влажная уборка в номерах – ежедневно в случае, если гость оставляет ключ от номера у администратора.

Гость имеет право пользоваться: зонами общего пользования, душем и туалетом, кухней со всем кухонным оборудованием и посудой. Бесплатно предоставляются чай, кофе и сахар. Гладильная доска, утюг, стиральная машина – бесплатно.

Без дополнительной оплаты предоставляются следующие виды услуг:
- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой (бинты, электронный термометр, лейкопластырь);
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление иголок, ниток;
- информационные услуги;
- хранение багажа до заезда и после выезда (до 20.00 текущего дня);
- хранение ценностей в сейфе администрации хостела;
- доступ в интернет Wi-Fi;
- вызов такси;
- заказ билетов в театр, цирк, кино.

При предъявлении соответствующего документа, право на внеочередное заселение в хостеле имеют:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации
- Герои социалистического труда
- Кавалеры Орденов Славы трех степеней
- Инвалиды и участники Великой Отечественной войны
- Инвалиды I и II групп, войны-интернационалисты
- Бывшие узники концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания
- Ветераны подразделений особого риска Российской Федерации
- Военнослужащие, лица рядового и начальствующего состава органов внутренних дел и государственной безопасности, ставшие инвалидами вследствие ранения, контузии, увечья или заболевания, полученных при защите Отечества или при исполнении служебных обязанностей в районах боевых действий, а также лица, призванные на специальные сборы и привлеченные к выполнению работ, связанных с ликвидацией последствий Чернобыльской катастрофы
- Граждане, получившие или перенесшие лучевую болезнь и другие заболевания, связанные с радиационным воздействием вследствие Чернобыльской катастрофы или с работами по ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС, принимавшие участие в ликвидации последствий катастрофы в пределах зоны отчуждения, а также лица, принимавшие в 1986-1987 годах участие в работах по ликвидации последствий Чернобыльской катастрофы в пределах зоны отчуждения.

Участникам Великой Отечественной Войны, а также лицам, на которых действующим законодательством РФ распространены социальные гарантии и льготы участников Великой Отечественной Войны, предоставляется скидка на проживание в размере 10%.

IV. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Гость обязан:

- соблюдать установленный исполнителем порядок проживания
- ознакомиться с планом эвакуации и правилами пожарной безопасности в хостеле и соблюдать их;
- соблюдать правила пользования электро-бытовыми приборами.
- соблюдать чистоту, на кухне мыть за собой грязную посуду сразу после приема пищи. Не допускается оставлять еду в кастрюлях, сковородках и прочей посуде на общем кухонном столе. Продукты необходимо убрать в холодильник в индивидуальный подписанный пакет;
- при выходе из номера выключать свет, закрывать окна и входную дверь;
- аккуратно складывать свои вещи в комнате, чтобы они не мешали другим постояльцам;
- соблюдать общественный порядок, тишину на таком уровне, чтобы не создавать неудобства другим гостям хостела;
- по окончании срока проживания сдать номер администратору, а также освободить холодильник от своих продуктов;
- бережно относиться к имуществу и оборудованию хостела;
- возместить ущерб, в случае утраты, повреждения или порчи имущества хостела;
- руководитель группы несет полную ответственность за несовершеннолетних участников своей группы, в т.ч.: за соблюдение правил проживания в хостеле (в том числе, за соблюдение режима тишины, поддержание чистоты); материальную ответственность за нанесение материального ущерба хостелу;
- в случае ЧС соблюдать спокойствие и покинуть помещение согласно планам эвакуации и правилам, озвученным администратором при заселении.

Гостю запрещается:

- передавать посторонним лицам ключи от номера и входной двери хостела;
- оставлять в номере одних посторонних лиц;
- хранить и проносить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся, взрывчатые, токсические и наркотические материалы и вещества, ртуть, оружие;
- переставлять и выносить из номера мебель, постельные принадлежности;
- держать животных и птиц;

- нарушать покой других гостей;
- пользоваться в номерах электронагревательными приборами (чайники, утюги, кипятильники и подобное электрооборудование);
- принимать пищу и распивать напитки в жилых комнатах. В исключительных случаях (болезнь и т.д.) это возможно по согласованию с администратором;
- самостоятельно открывать шкафы, предназначенные для администраторов и для технического персонала;
- запрещено предлагать на территории хостела товары на продажу, услуги (как гостям, так и персоналу хостела):
- **употреблять и/или распивать спиртные напитки, алкоголь;**
- **находиться в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения,** администрация хостела оставляет за собой право досрочно прервать пребывание гостя в случае нахождения его в состоянии алкогольного, наркотического или иного вида опьянения;
- **курить**, на всей территории хостела, а также на территории здания, где находится хостел (согласно Федеральному закону от 23.02.2013 N 15-ФЗ). В случае установления факта курения, с нарушителя будут взысканы денежные средства в размере 1 000 руб., которые будут потрачены на устранение последствий курения и очищение помещения от запаха табака. Администрация имеет право вызвать полицию для составления протокола и выписывания штрафа 5000 руб. согласно ФЗ.

Гость в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб, в случае утраты или повреждения имущества хостела, а также несет ответственность за иные нарушения. В случае порчи или пропажи имущества и оборудования, администрация хостела вправе потребовать у гостя сумму, необходимую для его ремонта или замены.

Ценные вещи и денежные средства гостей, проживающих в общих номерах, должны храниться в специальном шкафчике с замком (локер) или в сейфе у администратора. В случае обнаружения забытых вещей администрация принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, администрация заявляет о находке в полицию или уничтожает имущество в присутствии комиссии с составлением специального акта.

Книга отзывов и предложений находится у дежурного администратора хостела и выдается по требованию потребителей.

Администрация хостела оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

При отсутствии гостя по месту проживания более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа), администрация хостела вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет под свою ответственность.

В случае возникновения жалоб со стороны гостя администрация принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством РФ.

В случаях, не предусмотренных данными правилами, администрация и потребитель руководствуются действующим законодательством РФ.