**Правила проживания в хостеле «Арбат25»**

## **1. Общие положения**

* Настоящий документ разработан в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства РФ от 25.04.1997г. № 490 в действующей редакции и законом РФ «О защите прав потребителей».
* Хостел предназначен для временного проживания граждан и оказания услуг, сопутствующих их проживанию.
* Номерной фонд Хостела включает в себя капсулы односпальные, односпальные повышенной комфортности, полуторки и двойные.

## **2. Порядок оформления проживания и предоставления услуг**

* Режим работы Хостела - круглосуточный.
* Размещение домашних животных не допускается.
* Оформление проживания в Хостеле производится только при предъявлении паспорта гражданина РФ, свидетельства о рождении (для лиц, не достигших 14 лет), военного билета для военнослужащих срочной службы, разрешения на временное проживание для лиц без гражданства, иностранных граждан при наличии национального паспорта, визы или вида на жительство, миграционной карты.
* В случае несвоевременного отказа от бронирования (менее, чем за сутки), опоздания или не заезда гостя, с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера в размере его стоимости за сутки. При опоздании более чем на сутки бронирование аннулируется.
* Расчетный час – 12.00 часов по московскому времени. Размещение в Хостеле производится после 13.00 часов дня заезда, освобождение номера – до 12.00 часов дня выезда. Раннее размещение с 08-00 производится при наличии свободных номеров и взимается дополнительная плата.
* При задержке выезда гостя (после 12.00) за продление проживания взимается дополнительная плата: при продлении пребывания в номере после расчетного часа – плата взимается за половину суток по тарифу проживания или согласно действующему почасовому тарифу; при задержке выезда более 12 часов - оплата производится за полные сутки по тарифу проживания.
* Продление проживания после расчетного часа производится при наличии свободных номеров.
* При обнаружении пропажи личных вещей гость обязан немедленно сообщить об этом в службу размещения (стойка Администрации)
* Переселение гостя в другую капсулу производится с его согласия.
* Лица в состоянии алкогольного/наркотического опьянения, нарушающие общественный порядок или совершающие хулиганские действия, в Хостел не поселяются.
* В Хостеле гость может воспользоваться следующими видами бесплатных услуг:

- Медицинские услуги: вызов скорой помощи, пользование аптечкой;

- Предоставление кипятка

- Предоставление швейного набора

- Глаженье: предоставление утюга, гладильной доски

- Комплект посуды и столовых приборов.

- Регистрация граждан РФ и постановка на миграционный учёт иностранных граждан.

* За дополнительную плату Хостел оказывает следующие услуги:

- Дополнительная уборка в номере

- Туалетный комплект

- Стирка: исполнение в течение суток

- Глаженье вещей

- Копирование, сканирование, печать

## **3 Оплата за проживание и услуги**

* Оплата за проживание и услуги, предоставляемые Хостелом, может осуществляться за наличный или безналичный расчет, а также по кредитным картам в рублях.
* Плата за проживание взимается на условиях предварительной оплаты на весь забронированный период. Проживание в кредит в Хостеле не предоставляется.
* Плата за проживание и услуги в Хостеле осуществляется по ценам, утвержденным руководством ООО «ТОП УЮТ» и начисляется в соответствии с единым расчетным часом.
* При проживании не более суток (24 ч.) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.
* В случае невозможности предоставления Хостелом капсулы согласно условиям подтвержденной брони, Хостел предоставляет клиенту капсулу более высокой категории без дополнительной оплаты.
* Хостел предлагает гостям дополнительные услуги за плату по их желанию, согласно перечню услуг

## **4. Правила проживания**

В Хостеле запрещается:

* Пользоваться в помещениях нештатными (не предусмотренными оснащением номера) электронагревательными приборами, а также удлинителями, переходниками и др.
* Хранить и приносить в номера огнеопасные и легковоспламеняющиеся материалы, сильнодействующие ядовитые вещества, громоздкие вещи.
* Уходя, оставлять в капсуле включенными электроприборы.
* Курить на всей территории, в т.ч. в помещениях (в соответствии с ФЗ №15-ФЗ от 23.02.13г.). В случае нарушения данного обязательства Хостел оставляет за собой право обратиться в правоохранительные органы, для привлечения гостя к административной ответственности за курение в неположенных местах. Хостел оставляет за собой право потребовать от вышеуказанного проживающего компенсации, денежных средств, на дополнительную специальную уборку комнаты - длительное проветривание, использование средств поглотителей запаха, стирка штор и текстиля, в размере 5000 (пять тысяч) рублей.
* Оставлять посторонних лиц в помещении в своё отсутствие.
* Пребывание приглашенных лиц с 23.00 до 06.00 разрешается только с их регистрацией в установленном порядке. При несоблюдении правил пребывание в гостинице может быть ограничено или прервано. После 23.00 за нахождение гостей, не проживающих в номере, взимается плата из расчета стоимости дополнительного места на 1 человека.
* Нарушать покой проживающих после 23.00 до 8.00.
* Нарушать санитарные нормы и требования в помещениях.
* Выбрасывать мусор, бутылки и другие предметы из окон Хостела.
* Выносить белье, полотенца, посуду и инвентарь из Хостела.
* Гостям надлежит бережно относиться к имуществу, оборудованию Хостела, соблюдать санитарные нормы и общественный порядок.
* В случае нарушения Гостем настоящих правил, Хостел может для восстановления тишины и покоя других Гостей сделать замечание нарушителю. Если Гость повторно нарушает внутренние правила проживания и не реагирует на требования Хостела или сотрудников охраны или правоохранительных органов, что приводит к материальным убыткам или создает неудобства для проживания других жильцов, то Хостел имеет право отказать в предоставлении услуг Гостю и выселить его из комнаты без возмещения стоимости аренды.
* Хостел не несет ответственности в случае форс-мажорных обстоятельств, в результате которых гости оказались без энергообеспечения, водоснабжения, водопотребления. При этом Хостел обязана принять меры для обеспечения электроэнергией и водопотреблением гостей по мере возможности.

## **5. Права и обязанности гостей**

* При обнаружении недостатков в оказании услуг гость вправе потребовать от администрации Хостела по своему выбору:

- безвозмездного устранения недостатков;

- равноценной замены услуги;

- соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

* Гости, проживающие в Хостеле, вправе расторгнуть договор на получение услуги в любое время, возместив Хостелу расходы за услуги, предоставленные им к моменту расторжения договора.
* Возместить во внесудебном порядке ущерб, причиненный в случае утраты, повреждения, утери или порчи имущества Хостела.
* При причинении материального ущерба помимо возмещения ущерба, в соответствии с прейскурантом Хостела, стоимости имущества гость обязан возместить убытки, связанные с простоем комнаты во время ремонта, замены мебели, техники и т.д.
* Гости, проживающие в Хостеле, обязаны соблюдать настоящие Правила.

## **6. Обязанности и ответственность администрации Хостела**

* В Хостеле производится ежедневная уборка помещений
* Смена постельного белья 1 раз в 3 дня или чаще, по требованию гостей при сильном загрязнении.
* Смена полотенец 1 раз в 3 дня или чаще, по требованию гостей при сильном загрязнении.
* Администрация Хостела обязана устранить выявленные при оказании услуг недостатки.
* Хостел в соответствии с Законодательством РФ несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу гостя вследствие недостатков при оказании услуг.
* Хостел не отвечает за сохранность денег и других ценных предметов Гостей.
* В случае обнаружения забытых вещей администрация Хостела обязана уведомить об этом владельца вещей, если он будет определен. Забытые вещи хранятся до конца дня и выносятся к закрепленной за Хостелом точке сбора и вывоза бытового мусора.
* Книга отзывов и предложений находится в службе размещения и выдается гостям, проживающим в Хостеле, по их требованию.
* Жалобы гостей, предъявленные в письменном виде, рассматриваются администрацией Хостела в установленные сроки.
* В случае нарушения Хостелом настоящих Правил, защита прав Гостей, предусмотренная законодательством РФ, осуществляется в порядке, установленным Законом РФ «О защите прав потребителей».

## **7. Прочие условия**

* При проживании в Хостеле Гостя, находящегося в служебной командировке и предъявлении в Хостеле командировочного удостоверения для предоставления отметок о датах заселения в Хостел и выезда из нее, данные отметки заверяются подписью полномочного должностного лица Хостела и печатью.