

Утверждаю

Генеральный директор _____

М.Б.Кацман

01.10.2022

Правила предоставления гостиничных услуг в Кино Хостелах

(Кино Хостел на Пушкинской, Кино Хостел на
Выборгской. ООО «РУСКА», ООО «Гостиница в
Щемилово»)

I. Общие положения

1.1. Настоящие правила разработаны на основе Закона РФ «О защите прав потребителей», «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации", Федеральным законом РФ от 23.02.2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», Федеральным законом РФ от 18 июля 2006 года № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства» в Российской Федерации с изменениями и дополнениями, и регулируют порядок проживания в Кино Хостелах.

II. Информация об услугах, порядок оформления проживания в хостеле и оплаты услуг

2.1. Хостел имеет право заключать с юридическими и физическими лицами договоры на бронирование свободных мест и предоставление в аренду меблированных комнат.

2.2. Договор заключается при предъявлении гостем паспорта или иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность гостя (см. п.2.3.). При оформлении проживания в хостеле гость ставит свою подпись на регистрационной карте и в анкете гостя. Карта гостя является документом, подтверждающим заключение договора на оказание услуг. Подписание гостем карты в графе выезд означает отсутствие у гостя претензий относительно оказанных услуг.

2.3. Номер в хостеле предоставляется гостям по предъявлении: для граждан РФ - паспорта, детям до 14 лет - свидетельства о рождении, а для иностранных граждан - гражданского паспорта, визы на въезд на территорию РФ/патента/вида на жительство и миграционной карты (если другой порядок въезда не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями и международными договорами). Документы представляются в оригиналах. Заселение несовершеннолетних без сопровождения родителей/законных представителей разрешается при наличии письменного согласия в свободной форме от родителей с указанием контактов.

2.4. Размещение граждан по их прибытии производится на срок, указанный в заявках на бронирование или в карте гостя, для иностранных граждан - в пределах срока действия визы или миграционной карты.

2.5. Расчетный час в хостеле (время выезда) - 12 часов по московскому времени. Время заезда - 14 часов по московскому времени.

2.6. Оплата за предоставленные услуги осуществляется в форме предоплаты, согласно установленной сторонами стоимости или действующему прейскуранту цен на услуги.

2.7. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом - 12.00. текущих суток по московскому времени.

2.7.1. В случае гарантированного (оплаченного) бронирования при заезде гостя до расчетного часа на срок более суток бронирование номеров осуществляется с предшествующих суток, при этом взимается дополнительная оплата за сутки проживания. Заселение производится при наличии фактической возможности. Гость может заехать с 7 до 14 утра бесплатно, если номер свободен или уже освободился. Бронирование раннего заезда с 7 до 14 стоит половину суток.

2.7.2. При негарантированном бронировании или при поселении без предварительного бронирования, размещение гостя до расчетного часа производится только при наличии свободных от брони номеров. Расчетный час - 12.00 следующих суток. Плата за проживание взимается за сутки.

2.7.3. При негарантированном бронировании или при поселении без предварительного бронирования, при размещении гостя после расчетного часа с 14.00 до 09.00 - выезд осуществляется в 12.00 текущих суток. Оплата взимается за сутки.

2.7.4. При проживании не более суток (24 часов) оплата взимается за сутки. В случае негарантированного бронирования, при опоздании более чем на сутки, бронь аннулируется. В этом случае размещение в хостеле производится в порядке общей очереди при наличии номеров. Администрация хостела оставляет за собой право взять оплату за фактический простой номера.

2.8. В случае задержки выезда плата за проживание взимается в следующем порядке:

Выезд до 22.00 - плата за 1/2 текущих суток.

Позже 22.00 - плата за полные сутки.

2.9. Хостел имеет право отменить негарантированное бронирование после 18.00 даты заезда по московскому времени.

2.10. Общее количество проживающих гостей в номере должно соответствовать количеству предоставляемых мест в номере.

2.11. За проживание детей в возрасте до 6 (шести) лет включительно в одном номере с родителями без предоставления отдельного места плата не взимается. Дети до 7 (семи) лет не должны проживать в общем номере, за исключением пребывания в составе организованной группы, занимающей весь номер.

2.12. С 7 (семи) лет при наличии родителя/законного представителя/сопровождающего допустимо размещение в общем номере или в общем номере соответствующего пола совместно, если родитель/законный представитель/сопровождающий и ребенок одного пола. С 14 (четырнадцати) лет разрешается пребывание в общем номере соответствующего пола без родителей (законных представителей).

Родитель/законный представитель/сопровождающий не может проживать на одной кровати с ребёнком в общем номере.

2.13. При выезде из Хостела Гость производит окончательный расчет за предоставленные основные и дополнительные услуги. Гостю необходимо поставить повторную подпись на регистрационной карте, сдать номер и все ключи, полученные от Исполнителя. Стороны соглашаются, что подпись представителя Исполнителя (Дежурного администратора) является подтверждением отсутствия у Заказчика неисполненных обязательств друг перед другом.

2.14. Посещение проживающих в хостеле третьими лицами разрешается с обоюдного согласия администрации хостела и проживающего гостя. Пребывание в номере посетителей разрешено с 11.00 до 23.00. В случае, когда посетитель остается в номере после 23.00, Администрация хостела оставляет за собой право оформить счет посетителю на оплату дополнительного места. Пребывание гостей на территории общего номера запрещено и разрешено только в общих зонах хостела.

III. Права и обязанности проживающих гостей

3.1. Гость обязан:

- соблюдать установленный хостелом порядок проживания и порядок оплаты предоставленных услуг;
- при заселении внимательно осмотреть номер. Обратит внимание на состояние имущества в номере, на комплектацию номера. В случае обнаружения неполадок и испорченного имущества обратиться к администратору;
- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию хостела;
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества хостела в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется по ценам Прейскуранта Хостела на день обнаружения ущерба. В случае возмещения ущерба составляется Акт о порче имущества хостела в 2-х экземплярах;
- использовать имущество хостела по его прямому назначению. В случае, если имущество будет утеряно или испорчено необходимо возместить его стоимость согласно действующего прейскуранта цен (полную стоимость или ремонт);
- относиться к хранению собственного имущества добросовестно. Не оставлять ценные вещи в публичном доступе. В целях безопасности Администратор вправе переместить оставленные вещи в место хранения;
- в случае утери или повреждении личных вещей, незамедлительно сообщить Исполнителю. Если до окончания срока проживания Гость не предъявил свои требования к Хостелу, считается, что вещи не были утеряны или повреждены;
- в случае необходимости уборки в номере - уведомить администратора или воспользоваться дверными табличками;
- предоставлять номер для ежедневной влажной уборки и не препятствовать ей, соблюдать нормы гигиены и санитарной безопасности;
- не беспокоить других гостей, проживающих в хостеле, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в хостеле, соблюдать требование о тишине согласно законодательству г. Санкт-Петербурга;
- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования хостела;

- пользоваться кухней на условиях полного самообслуживания;
- подписывать продукты, хранимые в общих холодильниках;
- при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер Хостела (ст.33 ФЗ №52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 г.);
- строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;
- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные исполнителем дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты гостем стоимости таких услуг, оказанных исполнителем, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;
- при уходе из номера закрыть краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- при выезде из хостела произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить о своем выезде и сдать ключи;
- Иностранному Гостю независимо от длительности пребывания должен оплатить услуги по электронной постановке на миграционный (*“Срок представления уведомления о прибытии иностранного гражданина в место пребывания составляет семь рабочих дней со дня прибытия в место пребывания, за исключением случаев, если иностранный гражданин:находится в гостинице или в иной организации, оказывающей гостиничные услуги... Уведомление о прибытии иностранного гражданина в место пребывания должно быть представлено в орган миграционного учета в течение одного рабочего дня, следующего за днем прибытия иностранного гражданина в место пребывания”.* п.3-3.1 ст. 20 ФЗ РФ от 18 июля 2006 года № 109-ФЗ "О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации").

3.2. В хостеле запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц без согласия администрации хостела и после 23.00 (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору предоставления гостиничных услуг), а также передавать им ключ от номера;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть, загромождать площадь номера и проходов;

- Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации Хостела предоставить документы, удостоверяющие данное право;
- хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия;
- пользоваться электронагревательными приборами;
- переставлять мебель в номере и общих зонах;
- нарушать покой проживающих гостей;
- находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое;
- курение во всех помещениях хостела;
- распитие алкогольных напитков в общих зонах и общих номерах. Гостям, находящимся в состоянии алкогольного опьянения, администрация хостела отказывает в проживании;
- использование общих пространств хостела для оказания платных/условно-бесплатных услуг;
- при проживании в общих номерах не допускается хранение своих вещей на чужих кроватях и в шкафчиках, общих поверхностях;
- регулировать отопительные системы отеля, водоснабжение и электричество. Не допускается использование цифровой техники без надзора администратора;
- хранить пищу в кастрюлях, сковородках, общей посуде;
- нарушать санитарно-гигиенические нормы (грязь, запах, биологические отходы жизнедеятельности). Гость уведомлен о невозможности оказания дополнительной специальной поддерживающей помощи лицам с ограниченными возможностями;
- оставлять вещи на хранение администратору дольше, чем до 23:59 часов текущего дня. Хостел оставляет за собой право утилизировать оставленные вещи.

В случае нарушения условий, указанных в настоящем пункте, Хостел вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

IV. Права и обязанности администрации хостела

4.1. Хостел обязуется:

- Предоставить Гостю помещения на оговоренный срок в соответствии с действующими расценками.
- Обеспечивать Гостя жилищно-коммунальными услугами.

4.2. Хостел вправе произвести замену предоставленного гостю номера или места в Хостеле и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно - эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

4.3. Администрация имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из хостела в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других гостей агрессии и действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц, или без объяснения причин. Вещи, оставленные гостем в номере, подлежащем освобождению, по истечении оплаченного срока проживания, помещаются Хостелом на хранение в иное пригодное для этих целей помещение с возложением на потребителя всех расходов по их содержанию.

4.4. В случае грубого нарушения Правил поведения или техники безопасности со стороны Гостя, администрация Хостела имеет право отказать ему в дальнейшем пребывании в Хостеле.

4.5. За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий, любых личных и других драгоценных вещей, хостел ответственности не несет.

4.6. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях хостела систем видеонаблюдения.

4.7. В хостеле проводится ежедневная влажная уборка в заселенных номерах. Сотрудники хостела оставляют право посещать номера в любое время суток.

V. Порядок бронирования

5.1. Бронирование осуществляется на основании заявки на бронирование, которая должна содержать следующие сведения:

- ФИО гостей;
- гражданство;

- тип бронируемых номеров и вариант размещения (одноместное, двухместное и т.д.);
- дополнительные услуги, с указанием количества заказываемых услуг;
- контактные координаты, с указанием ФИО ответственного лица, иные сведения (специальные положения, предполагаемое время заезда и т.д.), заявка должна быть отправлена по телефону, электронной почте, путем использования сети Интернет.

5.2. Бронирование осуществляется бесплатно. В случае аннулирования ранее подтвержденных заявок на размещение позднее 3 суток до даты заезда, гость обязан оплатить одни сутки проживания за каждый день просрочки. В случае незаезда без предупреждения оплачивается полная стоимость заказа.

VI. Порядок разрешения споров

6.1. Книга отзывов и предложений находится на стойке в зоне доступа для гостя. Срок рассмотрения жалобы, разбирательства по существу вопроса регламентирован законодательством РФ.

6.2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении.

VII. Прочие условия

6.1. Гость уведомлен о том, что Правила проживания могут изменяться Администрацией Хостела в одностороннем порядке.

6.2. При любых проблемах Гость может в любое время связаться по тел.: 88007006870, по электронной почте: kinohostel@gmail.com