

**Порядок предоставления услуг, личная безопасность гостей
и основные правила проживания в хостеле «Этаж».**

1. Порядок предоставления услуг:

- 1.1. **Заезд в хостел возможен только при наличии паспорта** (или свидетельство о рождении для гостей младше 14 лет). Мы отказываем в проживании гостям, не имеющим при себе паспорта. Каждый иностранный гость в момент заезда обязан дополнительно предоставить необходимые документы для регистрации (визу и миграционную карту).
- 1.2. Размещение в хостеле лиц, не достигших 18-летнего возраста (не младше 12 лет) возможно только в сопровождении взрослых, которые несут полную ответственность за действия несовершеннолетних.
- 1.3. Хостел не подходит для размещения детей, не достигших возраста 12 лет даже в сопровождении родителей. В отдельных случаях возможны исключения – необходимо согласование с администрацией хостела.
- 1.4. Койко-место и/или номер предоставляется гостю при 100% предоплате за весь период проживания. В отдельных случаях предусмотрен залог.
- 1.5. Тарифы на проживание могут варьироваться в зависимости от сезона, выходных и праздничных дней.
- 1.6. Плата за проживание и дополнительные услуги взимается по свободным (договорным) ценам, утвержденным руководством хостела в актуальных прайс-листиах.
- 1.7. Гарантированное время заезда: с 13.00 до 18.00, ежедневно.
- 1.8. Гарантированное время выезда: до 11.00, ежедневно.
- 1.9. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки вне зависимости от расчетного часа.
- 1.10. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 13.00 часов текущих суток по местному времени. В случае гарантированного **раннего заезда** (с 06.00 до 13.00) или гарантированного **позднего выезда** (с 11.00 до 18.00) взимается плата в размере половины стоимости суток. В случае позднего выезда (после 18.00) взимается плата в размере полных суток проживания.

1.11. Условия отмены бронирования варьируются в зависимости от сезона:

- низкий сезон – бесплатная отмена бронирования;
- средний сезон – бесплатная отмена бронирования за 14 дней до даты заезда, с нарушением срока – штраф 30% от полной стоимости бронирования;
- высокий сезон - бесплатная отмена бронирования за 30 дней до даты заезда, с нарушением срока – штраф 30% от полной стоимости бронирования.

Внимание! На время проведения ЧМ по футболу 2018 в России на услуги проживания в хостеле Этаж действует невозвратный тариф! При отмене бронирований, попадающих на данный период, оплата не возвращается!

1.12. При бронировании или при свободном поселении гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного койко-места данной категории остается за администрацией хостела.

1.13. Проживание включает в себя размещение гостей на соответствующих койко-местах / в номерах, на определенный период, а также пользование бесплатными и платными услугами в хостеле (в соответствии с перечнем бесплатных услуг и тарифами платных услуг, доступных на территории хостела).

1.14. Завтрак не включен в стоимость проживания.

1.15. Администрация хостела также вправе отказать в проживании лицам, имеющим неопрятный/грязный, подозрительный внешний вид, а также лицам, не достигшим 18 лет без сопровождения взрослых, детям, не достигшим 12 лет, даже в сопровождении родителей, лицам с животными. В данном случае администрация хостела возвращает стоимость фактически оплаченных услуг размещения.

1.16. Администрация вправе выселить гостя(-ей) за нарушение основных правил проживания, указанных в п.3, без возврата денежных средств, уплаченных за проживание. Размеры штрафов за нарушение тех или иных правил проживания, а также за порчу имущества вы можете запросить у администратора или ознакомиться с ними самостоятельно в папке с общей информацией для посетителей.

2. В целях обеспечения личной безопасности туристов:

- 2.1. Наличие тревожной кнопки у администратора.
- 2.2. Видеонаблюдение и видеозапись в зонах общего пользования (кроме комнат, туалетов и душевых).
- 2.3. Наличие планов эвакуации в помещении.
- 2.4. Ограничение по возрасту для проживающих 18+ (или 12+ в сопровождении взрослого).
- 2.5. Каждая жилая комната запирается на ключ, один экземпляр которого передается гостю, второй – лежит в сейфе организации.
- 2.6. В каждом койко-месте (номере) наличие небольших ячеек для хранения ценных вещей (паспорта/деньги/украшения и проч.). Каждая ячейка запирается на ключ, один экземпляр которого передается гостю, второй – лежит в сейфе организации.
- 2.7. В каждом общем номере наличие шкафчика для одежды для каждого гостя. Каждый шкафчик запирается на ключ, один экземпляр которого передается гостю, второй – лежит в сейфе организации.

ВНИМАНИЕ! Администрация хостела не несет ответственности за оставленные без присмотра личные вещи!

3. Основные правила проживания

- 3.1. На территории хостела «Этаж» запрещено
 - находиться в состоянии сильного алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения;
 - курить;
 - совершать действия, которые могут повлечь за собой умышленное причинение вреда жизни, здоровью и имуществу других лиц/имуществу Исполнителя;
 - находиться в хостеле с животными без письменного согласования с администрацией хостела;
 - ношение и хранение огнестрельного, холодного и иных видов оружия;
 - использование открытого огня;
 - употребление пищи и напитков в жилых комнатах и кроватях (кроме простой воды);

3.2. На территории хостела «Этаж» гости обязуются:

- соблюдать тишину с 23:00 до 08:00;
- соблюдать чистоту: убирать за собой грязную посуду, мусор и не оставлять еду и напитки в неподложенных местах.
- соблюдать технику безопасности и правила противопожарной безопасности;
- следовать предписаниям дежурного персонала о правилах проживания.

3.3. **ЗАЕЗД.** Администрация хостела обязана предоставить вам номер и/или койко-место с чистым постельным бельем, а также выдать ключи (от комнаты, сейфа и шкафчика) и одно среднее полотенце. В зимний период по желанию каждый проживающий может запросить плед.

3.4. ВЫЕЗД. Если период вашего проживания в хостеле «Этаж» подошел к концу, необходимо освободить занимаемый вами номер и/или койко-место не позднее 11:00 в день выезда. При этом необходимо сдать ключи, комплект постельного белья (простынь, наволочка, пододеяльник) и полотенце. В случае, если вы оставляли залог, то он возвращается вам только после того, как администратор проверит состояние комнаты и/или койко-места, за которые взимался залог. В случае обнаружения порчи имущества составляется двусторонний акт, и с гостя (или заказчика) удерживается сумма, необходимая на ремонт или замену испорченного имущества. Если сумма залога не покрывает стоимость причиненного ущерба, гость (или заказчик) обязан доплатить разницу между суммой залога и стоимостью ремонта/замены испорченного имущества.

3.5. Для проживающих длительный срок:

- смена постельного белья по запросу, но не чаще, чем один раз в 5 (пять) дней.
- замена полотенца по запросу, но не чаще, чем 1 раз в 3 (три) дня.

Если Вам потребуется замена постельного белья и/или полотенца, пожалуйста, обратитесь к администратору.

3.6. Если вы приобретаете товары и/или пользуетесь дополнительными платными услугами – вы вправе потребовать чек на предоставленные услуги. В случае, если по каким-то техническим причинам касса не работает, то вы вправе запросить товарный чек! Если администратор не выдал вам чек - он оплатит вашу покупку!

3.7. Если Вы испытаете дискомфорт или неудобство (у вас возникнут вопросы по пользованию бытовыми приборами в общих зонах, будет мало одной подушки или одеяла, заметите какую-то грязь, будет жарко или наоборот холодно, будут мешать соседи в номере за стенкой, или у вас в номере/кровати перегорит лампочка или розетка, в душе будет идти недостаточно горячая вода и т.д.), сразу же подойдите к администратору. **Мы будем вам признательны если вы своевременно сообщите нам о возникшей проблеме, и приложим все усилия, чтобы исправить её в кратчайшие сроки.**

3.8. Если у вас есть какие-либо предложения по улучшению работы хостела или если вы остались недовольны теми или иными аспектами работы персонала – вы вправе потребовать книгу жалоб и предложений у администратора или сообщить в контроль качества по тел.: +7 (909) 782 82 77 (с 12:00 до 18:00).

«01» октября 2017 г.

Утверждаю:

Генеральный директор
ООО «Этаж» (Хостел «Этаж»)

/Косенков С.В./

