



Утверждено

Генеральным директором

ООО «НЕТИЗЕН СПБ»

/А.Б. Клеповой

от 22.12.2021 г.

Правила проживания в NETIZEN Saint Petersburg Centre

1. Общие положения

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

1.2. Номерной фонд Хостела включает в себя номера следующих категорий:

Стандарт: трехместный номер, двухместный номер, семейный номер (до 4 человек).

Эконом (общий санузел): одноместный номер, двухместный номер, семейный номер (до 4 человек), семейный номер (до 6 человек).

Многместные (общий санузел): 6-местные (женские/смешанные), 8-местные (смешанные), 10-местные (смешанные).

Общее количество мест – 122.

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; для иностранных граждан оформление проживания происходит при наличии действующих 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.

3.3.1. Нахождение несовершеннолетних в смешанных комнатах (комнатах, где допустимо проживание лиц мужского и женского пола) без сопровождения запрещено. В случаях, если несовершеннолетний не совпадает по половой принадлежности с родителем/опекуном/сопровождающим лицом, нахождение их обоих в смешанной комнате запрещено. В случаях, если несовершеннолетний совпадает по половой принадлежности с родителем/опекуном/сопровождающим лицом, нахождение их допускается исключительно в комнатах, совпадающих с их половой принадлежностью: мужских или женских, при условии, что несовершеннолетний должен быть не младше 5 лет.

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.

3.4.1. Если гость переезжает из одного номера в другой, то гость должен это сделать с 11:00 до 14:00 дня переезда. Если гость знает, что не сможет находиться в Хостеле в это время, то ему 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 00:00 в зависимости от загрузки хостела взимается оплата в размере 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 описание 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/блокированию электронного ключа.

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. Гостям, нарушающим общественный порядок или совершающим хулиганские действия, будет отказано в оказании услуги проживания на территории Хостела. В дальнейшем администрация Хостела 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;
- Wi-Fi в номерах и общественных зонах;
- Рабочее пространство и др.

4. Оплата за проживание и услуги

4.1. Оплата за проживание и услуги, предоставляемые Хостелом, может осуществляться исключительно в валюте «российский рубль» за наличный или безналичный расчет, а также по кредитным картам.

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 текущих суток.

4.5. Цены за проживание в хостеле устанавливаются Приказом Генерального директора ООО «НЕТИЗЕН СПб» 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. По желанию гостей Хостел предлагает дополнительные услуги за плату согласно перечню платных услуг. Стоимость дополнительных услуг утверждена Приказом Генерального директора.

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 Гостей.

5.1.2.1. На период проживания в Хостеле гостю допускается бесплатное хранение не более 1-го багажного места. Хранение свыше 1-го багажного места, а также хранение багажа после полуночи дня выезда, согласовывается с администрацией Хостела дополнительно и оплачивается согласно утвержденным прейскурантам на дополнительные услуги.

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.

Нарушение требования о запрете курения табака/табачных изделий/электронных курительных устройств 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 многоместных жилых номерах, слушать музыку без наушников, включать общий свет.

5.2.6. Нарушать санитарные нормы и требования в номере, а также в остальных общественных помещениях Хостела. Хранить и употреблять еду и напитки в многоместных номерах.

5.2.7. Проживать с любыми животными, приводить любых животных, а также проносить в номера любые комнатные растения.

5.2.8. Оставлять мусор, бутылки и другие предметы в местах не предназначенных для этого.

5.2.9. Выносить белье, полотенца и инвентарь из номеров и за пределы Хостела.

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. Проносить, хранить и распивать спиртные напитки в многоместных номерах.

5.2.13. Распитие спиртных напитков, крепостью свыше 15%, а также нахождение в Хостеле в состоянии алкогольного опьянения.

5.2.14. На территории Хостела всем Гостям также запрещается употреблять алкогольные напитки, приобретенные за пределами Хостела.

5.2.15. Сидеть, лежать, спать, класть сумки, личные вещи на незанятые и неоплаченные кровати, подготовленные для заезда других гостей. В противном случае администрация Хостела оставляет за собой право выставить гостю счет на оплату за использование дополнительного места.

5.3. Гостям надлежит бережно относиться к имуществу, оборудованию Хостела, соблюдать санитарные нормы и общественный порядок.

5.4. Хостел вправе в одностороннем порядке отказать Гостю в предоставлении услуги проживания 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. Факт оплаты и заезда автоматически означает согласие Гостя с настоящими Правилами.

7. Обязанности и ответственность администрации хостела

7.1. Уборка в комнатах и общих зонах производится каждый день. Смена белья и полотенце 1 раз в 5 дней, в номерах категории «Стандарт» – 1 раз в 3 дня (или чаще по вашему желанию за дополнительную плату).

7.2. Хостел не несет ответственности за вещи, оставленные гостем без присмотра на территории Хостела.

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 (согласно пункту 3.2),
- при предъявлении просроченных документов,
- для иностранных граждан, если у них отсутствует временная регистрация, действующая виза (либо иной документ, подтверждающий право находиться на территории РФ), 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.