

Индивидуальный предприниматель Лисиченко Алексей Федорович
ИНН: 390201811420 ОГРНИП: 320392600002238, дата регистрации 30.06.22г.
Орган регистрации: Управление Роспотребнадзора по Калининградской области
Юр. адрес: 236010, Калининградская обл., г. Калининград, ул. Бассейная д 59А, кв 11.
Факт. адрес: 238560, Калининградская область, г. Калининград, ул. Ермака д 7, пом 1
Расчетный счет: 40802810932690003161 Банк Филиал Санкт-Петербургский
ОА Альфа-Банк БИК: 044030786 Корр. счет: 30101810600000000786
Интернет - сайт <https://luizahostel.ru/> e-mail: hostel@amber-region.ru
телефон: +79637387343

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ХОСТЕЛЕ «ЛУИЗА»

Свидетельство №39/АА-96/033-2022 о присвоении категории «Без звезд», выдано аккредитованной организацией ООО «ЭКСКО» (№ 220000105) Хостел «Луиза», Порядковый номер в перечне классифицированных гостиниц №550032197, дата: 13.07.2022 г. Свидетельство действует до 13.07.2025 года.

1. Понятия и определения

1.1. Под понятием «хостел» следует понимать: территорию хостела, включая корпуса, и другие объекты, обеспечивающие ее функционирование.

1.2. Под понятием «гость хостела» следует понимать лицо, находящееся на территории хостела, пользующееся услугами х о с т е л а , включая услуги по проживанию.

1.3. Под понятием «оказанная услуга» следует понимать действие, произведенное сотрудниками хостела по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с законом «О защите прав потребителей» и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности.

1.4. Под понятием «не оказанная услуга» следует понимать не выполнение сотрудниками хостела взятых на себя обязательств по предоставлению оплаченных услуг.

1.5. Под понятием «грубое нарушение правил проживания в хостеле» следует понимать ситуацию, при которой поведение гостя препятствует администрации хостела и ее персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха гостей гостиницы или его действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала и гостей , а также нарушает нормы законодательства РФ.

1.6. В настоящем Положении используются также следующие понятия:

- "бронирование" - закрепление за потребителем номера (места в номере) в хостеле на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя;
- "время выезда (расчетный час)" - время, установленное исполнителем для выезда потребителя;
- "время заезда" - время, установленное исполнителем для заезда потребителя;
- "заказчик" - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя;
- "потребитель" - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
- "цена номера (места в номере)" - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.

2. Общие условия

2.1. Прием, проживание и размещение граждан в хостеле осуществляется в соответствии с настоящими Правилами и «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020г № 1853, Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации". С настоящими Правилами можно ознакомиться в информационной папке в службе приема и размещения и на официальном сайте хостела <https://luizahostel.ru>

2.2. Размещение гостей в хостеле производится при предъявлении следующих документов:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства.

Заселение в хостел несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение в хостел несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).
Для иностранных граждан:

- действующая виза (кроме стран с безвизовым режимом),
- миграционная карта.

2.3. Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в хостеле осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации".

2.3.1 Постановка потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в хостеле и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

2.4. Плата за проживание осуществляется по гостиничным суткам. Хостел предназначен для временного проживания граждан на срок, согласованный с администрацией хостела. По истечении согласованного срока гость обязан освободить номер. Время заезда - 14:00 по местному времени, время выезда - 12:00 по местному времени.

При заселении потребителя до установленного времени заезда (ранний заезд) с последующим проживанием в хостеле, плата за номер (место в номере) за период от времени

заселения до время заезда, взимается в размере, не превышающем плату за половину суток, за исключением случая, предусмотренного п.2.4.1 настоящих Правил.

2.4.1. Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается за полные гостиничные сутки.

2.4.2. При необходимости продления срока проживания необходимо сообщить об этом администратору хостела не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа - 12 часов по местному времени. При наличии свободных мест администратор продлевает срок проживания.

2.5. Дополнительные услуги предоставляются гостям хостела за отдельную плату. Информация о категориях номеров, перечне и стоимости основных и дополнительных услуг, номеров предоставляется на стойке регистрации отеля и на сайте <https://luizahostel.ru>

2.6. При отказе от забронированных услуг заказчик (гость) должен оплатить Исполнителю фактически понесенные расходы. Срок действия брони заканчивается в 12 часов следующего дня, после чего гостиница имеет право подготовленные места снять с брони.

3. Обязанности хостела по предоставлению услуг

3.1. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых хостелом.

3.2. Своевременно и в полном объеме предоставлять гостю оплаченные услуги.

3.3. Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и посетителях хостела.

3.4. Не проводить шумных мероприятий на территории хостела, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ, после 23 час.00 мин.

3.5. Своевременно реагировать на просьбы гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры хостела.

3.6. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать гостю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, произвести возврат денежных средств за не оказанные услуги проживания.

4. Права гостя

4.1. Пользоваться всеми объектами хостела в установленном регламентом рабочего времени интервале.

4.2. Получать информацию по работе объектов хостела, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета и делать его промежуточную оплату.

4.3. Проводить на территорию хостела лиц, посещающих гостей хостела, до 23 час.00 мин. После 23 час.00 мин. нахождение лиц, посещающих гостей отеля, возможно при условии оплаты дополнительного места в номере гостя.

4.4. Обращаться к администратору по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости составлять акт-претензию по качеству оказанных услуг.

5. Обязанности гостя

5.1. Оплатить полностью проживание в отеле и иные оказанные услуги.

5.2. В период отдыха соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха гостей от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других гостей на отдых, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал.

5.3. Ознакомиться с порядком предоставления гостиничных услуг, иными документами, связанными с оказанием заявленных услуг.

5.4. При проживании соблюдать правила пребывания в хостеле, правила противопожарной безопасности, правила пользования электробытовыми приборами, а также настоящие Правила.

5.5. Не передавать ключ или карту гостя третьим лицам, не оставлять в свое отсутствие в номере посторонних лиц.

5.6. Своевременно сдать номер, при необходимости оплатить ущерб, вызванный пропажей или порчей имущества гостиницы, оплату произвести в соответствии с действующим прейскурантом.

5.7. Самостоятельно знакомиться на сайте хостела <https://luizahostel.ru>, а также в службе размещения с информацией о видах услуг, ценах на них и условиях их предоставления.

Своевременно предоставить все необходимые достоверные сведения (Ф.И.О. гостя, паспортные данные, точную информацию о почтовом адресе, телефоне, e-mail, необходимую хостелу для оперативной связи с гостем и подлинные документы для предоставления услуг хостела.

5.8. В период с 23 час. 00 мин. до 09 час. 00 мин. соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям.

5.9. Своевременно оплачивать счет за оказанные услуги. В случае неоплаты, администрация имеет право вызвать наряд полиции для составления протокола о неоплаченных услугах гостем для последующего обращения в суд.

5.10. Беречь имущество хостела, переданное во временное пользование. В случае нанесения ущерба, утраты или повреждения имущества хостела гостем или приглашенными им лицами возмещать в полном объеме убытки, причиненные имуществу отеля.

5.11. Нести ответственность за жизнь, здоровье и действия несовершеннолетних детей, которые проживают вместе с ними в номере, не оставлять детей без присмотра.

5.12. При выявлении у гостя инфекционного заболевания или подозрении на такое заболевание немедленно освободить номер в хостеле (ст. 33 ФЗ № 52 от 30.03.1999г. «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»). При отказе гостя предоставить документ из лечебного учреждения об отсутствии опасности для окружающих инфекционного заболевания или подозрения на него дает основание для администрации хостела прекратить действие договора на оказание услуг немедленно.

5.13. По истечении оплаченного срока проживания – освободить номер. При выезде из хостела сообщить администратору о выезде, сдать ключ (карту) от номера на рецепцию хостела.

6. На территории хостела запрещается

6.1. Разводить костры в не предусмотренных для этого местах.

6.2. Проносить и употреблять любые напитки в стеклянной таре на территории спортивных и оздоровительных комплексов.

6.3. Находиться на территории хостела, в номере и на территории с домашними и дикими животными.

6.4. Ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких и ядовитых веществ. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право, по требованию администрации хостела. Под оружием следует понимать средства, указанные в законе РФ «Об оружии».

6.5. Хранение и несанкционированное использование пиротехнических изделий.

6.6. Фото и видеосъемка возможны только при условии проживания в хостеле по согласованию с администрацией.

6.7. При покидании номера не оставлять открытыми окна, балконные двери, входные двери в номер, не оставлять включенными свет, кондиционер, телевизор и другие электроприборы.

6.8. Находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на него.

6.9. Пользоваться тройниками и удлинителями, а также личными электроприборами, в том числе нагревательными (электрочайник, утюг и др.), кроме случаев, когда эти приборы входят в стандартное оборудование номера или выданы для пользования персоналом хостела.

6.10. В номерах хостела и на всей территории, курение, в том числе электронных сигарет и паровых кальянов, запрещено (ФЗ №15 от 23.02.2013г. ст. 12 п.5). В случае нарушения указанного требования гостем уплачивается компенсация за дополнительную уборку номера (стирка штор, покрывал и д.р.), ионизация номера, согласно прейскуранту.

6.11. Администрация хостела оставляет за собой право посещения номера без соглашения с гостем в случае технических проблем в номере, задымления, пожара, а также в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

6.12. В случае обнаружения забытых вещей администрация принимает меры к возврату их владельцам. Забытые вещи хранятся в хостеле в течение 1 месяца, кроме:

- продукты питания, которые не подлежат длительному хранению и подлежат утилизации непосредственно после обнаружения;

- неиспользованные предметы индивидуального пользования регистрируются в журнале и хранятся в течение 1 недели. Использованные предметы индивидуального пользования не подлежат длительному хранению и подлежат утилизации;

- индивидуальные косметические средства в закрытой упаковке подлежат хранению в течение 1 недели. Открытые индивидуальные косметические средства хранению не подлежат.

6.13. В случае нарушения гостем настоящих правил, администрация хостела может для восстановления тишины и покоя других гостей сделать замечание нарушителю. Если гость повторно нарушает внутренние правила проживания в хостеле и не реагирует на требования администратора и/или сотрудников правоохранительных органов, что приводит к материальным убыткам или создаёт неудобства для проживания других посетителей, гостиница имеет право отказать в предоставлении услуг гостю и выселить его из хостела.

7. Ответственность гостя и права хостела

7.1. Гость несет полную ответственность за объем и достоверность предоставляемых персональных данных.

7.2. В случае грубого нарушения правил поведения и/или техники безопасности со стороны гостя, администрация хостела имеет право составить акт по возникшему инциденту, с привлечением, при необходимости, представителей компетентных органов (полиции, Роспотребнадзора и др.) на гостя, нарушающего правила проживания.

7.3. Первоочередное право на размещение в отеле получают лица с подтвержденным бронированием номера и лица, имеющие право на льготы по законодательству РФ.

7.4. При бронировании гость выбирает категорию номера, и выбирает койкоместо.

7.5. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда гостя, с него или с заказчика взимается/удерживается плата в размере фактически понесенных расходов (в т.ч. фактический простой номера, места в номере).

7.6. Оплата по банковским картам за услуги в хостеле принимается строго от держателей банковских карт. Оплата по банковским картам других лиц не допускается.

7.7. По окончании периода гость обязан освободить номер до расчетного часа (12 час.00 мин. текущих суток), продление периода проживания производится только при отсутствии брони на данный номер. При наличии свободных номеров, по необходимости, гостю может быть предоставлен другой номер с соответствующей оплатой.

7.8. При досрочном выезде из номера, оплаченного на весь период проживания, компенсация расходов не производится.

7.9. При отсутствии гостя в номере по истечении 1 часа с момента наступления его расчетного часа, хостел вправе создать комиссию, сделать описание имущества, находящегося в номере и освободить номер от имущества гостя путем помещения имущества на хранение.

7.10. За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других ценных вещей хостел не несет ответственность в соответствии со ст. 925 ГК РФ.

7.11. Хостел не несет ответственности за здоровье гостя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных за территорией.

7.12. Хостел не несет ответственности за невыполнение (ненадлежащее выполнение) услуг, если исполнению препятствовали обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор), блокада, пожары, эмбарго и т.д.

7.13. Хостел не несет ответственности за отключение общегородских сетей электроэнергии и водоснабжения.

7.14. Исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.15. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет перед заказчиком (потребителем) ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

7.16. Вред, причиненный жизни или здоровью потребителя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством РФ.

7.17. Потребитель несет ответственность и возмещает реальный ущерб в случае нарушения обязательств по договору, а также утраты или повреждения по его вине имущества гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

7.18. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования на территории, в зданиях, помещениях общего пользования хостела (за исключением номеров и туалетных кабин) систем аудио, фото и видеонаблюдения, используемых Исполнителем исключительно для обеспечения безопасности пребывания гостей и третьих лиц на территории хостела.

8 Рекламации и порядок разрешения споров

8.1. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, гость хостела должен стремиться к тому, чтобы решить их с администратором хостела путем обращения на рецепцию.

8.2. Если проблема не может быть решена на месте, то гостю хостела необходимо изложить свои пожелания в письменной форме и зарегистрировать их на стойке администрации хостела. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензий.

8.3. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте составляется акт в 2-х экземплярах с указанием замечаний, подписанных гостем хостела и уполномоченным лицом со стороны хостела.

8.4. Если администрации хостела не удалось устранить обнаруженные недостатки на месте, гость хостела имеет право, при наличии акта выявленных нарушений, в течение 20 (двадцати) дней после окончания срока оказания услуг, предъявить претензию. При отсутствии соответствующего акта, упомянутого в п. 8.2., 8.3., претензия может не быть принята к рассмотрению, а требования потребителя услуги считаются необоснованными.

8.5. В остальном, что не предусмотрено настоящими Правилами, стороны руководствуются Законом «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020г. №1053 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ», Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".