

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ХОСТОЛЕ «МАТУШКА РОССИЯ»

1. Режим работы: круглосуточно.

2. Время заселения 14:00
Время выезда **12:00**.

3. Расчётное время (расчётный час).

Расчётный час с **12:00** до **13:00**. При неоплате до указанного времени койко-место/номер считается свободным.

4. Учёт дополнительного времени при заселении или выезде, при бронировании.
При заезде с 06:00 до 12:00, выезде с 13:00 до 18:00 – дополнительно оплачивается 50% стоимости одних суток. При заезде до 06:00, выезде после 18:00 – оплачивается 100% стоимости суток.

Также при раннем заезде (до 12:00) или позднем выезде (после 13:00) Вы можете, не занимая номер, бесплатно принять душ, перекусить на кухне, оставить вещи в камере хранения или отдохнуть в холле. Если Вы приехали раньше времени заселения, то для хранения багажа и других вещей можете воспользоваться камерой хранения.

5. Документы, предъявляемые при заселении Гостя.

Проживание в хостеле осуществляется на основании предъявления документов, удостоверяющих личность, согласно п.19 «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», утверждённых постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 №1085.

Администратору необходимо предоставить:

✓ **Паспорт гражданина РФ;**

✓ **Свидетельство о рождении** - для лица, не достигшего 14-го возраста.

Гости хостела, имеющие паспорт, но не достигшие 18-летнего возраста, должны быть в сопровождении родителей, опекунов или других законных представителей.

Если Гости заселяются без сопровождения, то с собой им необходимо иметь **нотариально заверенную доверенность** от родителей или лиц их заменяющих.

✓ **Общегражданский паспорт** иностранного гражданина;

✓ **Заграничный паспорт** иностранного гражданина.

Согласно законодательству все иностранные граждане, прибывшие в РФ более чем на 72 часа, обязаны быть зарегистрированы по месту пребывания. Иностранец обязан заранее известить Администрацию хостела о своём прибытии и необходимости регистрации по месту пребывания.

Услуга по регистрации граждан по месту пребывания платная. Точная стоимость на дату заезда указана в прейскуранте, утверждённому Администрацией хостела.

6. При заселении в хостел Гость подписывает:

✓ **Договор краткосрочной аренды койко-места/номера;**

✓ **Карточку гостя.**

7. Максимальное время проживания в хостеле — 30 дней (большее количество дней проживания обговаривается с администрацией хостела в индивидуальном порядке).

8. Продление сроков проживания осуществляется при наличии свободных мест в хостеле.

9. В случае если номер не освободится до 13:00 часов, а он уже забронирован на очередные сутки другим Гостем, Администрация хостела вправе войти в номер в отсутствие Гостя, упаковать его вещи и перенести их в камеру хранения багажа. Хранение багажа в камере хранения является платной услугой.

10. По желанию Гостя номер может предоставляться ему целиком, при условии оплаты стоимости всех койко-мест в номере.

11. Оплата за весь срок проживания в хостеле, осуществляется в момент заезда. Оплата за проживание и дополнительные услуги производится в рублях РФ за наличный и безналичный расчет. Принимаются к оплате пластиковые платёжные карты «VISA», «MasterCard».

При опоздании более чем на сутки, бронь аннулируется.

12. Залог вносится Гостем при заселении на случай утери постельного белья, ключа, полотенца или тапочек. Он возвращается, если потеря не произошла. Размер залога составляет всего 500 рублей.

При проживании туристической группы, руководителю группы необходимо внести сумму залога в размере 5 000 рублей. При выезде группы из хостела, указанная сумма возвращается руководителю группы.

13. Бесплатные услуги:

- ✓ Ресепшен—круглосуточно;
- ✓ Постельное бельё и полотенца (банное и для рук);
- ✓ Смена постельного белья;
- ✓ Душ;
- ✓ Фен;
- ✓ Утюг и гладильная доска, сушилка;
- ✓ Кухня: посуда и приборы, холодильники, СВЧ-печи, чайник, чай, сахар, питьевая вода (кулер);
- ✓ Спутниковое телевидение в общей зоне, двухместных и семейном номерах;
- ✓ Компьютерные места и Интернет;
- ✓ Wi-Fi на всей территории хостела;
- ✓ Камера хранения багажа, возможность хранения багажа перед регистрацией и после выписки из Хостела;
- ✓ Сейфовые ячейки;
- ✓ Карта Москвы, путеводители, предоставление информации, связанной с пребыванием и дорогой;
- ✓ Книги, журналы, настольные игры. В нашем хостеле существует Буккроссинг. Книжный шкаф – это место обмена книгами, читайте оставленные книги гостями хостела, оставляйте свои, прочитанные книги, дайте возможность книге прожить полноценную жизнь;
- ✓ Аптечка;
- ✓ Иголки, нитки;
- ✓ Вызов скорой помощи;
- ✓ Вызов такси;
- ✓ Побудка к определенному времени;

14. Платные услуги.

- ✓ Регистрация иностранных граждан;
- ✓ Визовая поддержка;
- ✓ Шампунь, мыло, зубная паста, зубная щётка, бритвенный станок;
- ✓ Стирка белья;
- ✓ Экскурсионное обслуживание;
- ✓ Услуги бронирования ж/д и авиа билетов;
- ✓ Трансфер из и до аэропорта, вокзала;
- ✓ Бутилированная вода, соки, кондитерские и кулинарные изделия, кофемашина;
- ✓ Питание в нашем кафе;
- ✓ Гостям хостела предоставляется 5% скидка для посещения бани с русской парной в здании, где располагается хостел.
- ✓ Офисные услуги;
- ✓ Зал для совещаний, включая всю необходимую оргтехнику и интернет.

15. Администрация хостела вправе отказать в размещении/выселить из хостела (в том числе без объяснения причин):

- ✓ Не имеющим при себе паспорт или заменяющий его документ;
- ✓ Лицам, находящимся в алкогольном или наркотическом опьянении;
- ✓ Мешающим комфортному пребыванию в хостеле других гостей;
- ✓ Нарушающим правила пожарной безопасности;
- ✓ Нарушающим правила проживания в хостеле.

16. Правила заселения гостей с детьми.

Дети и подростки, не достигшие **18-летнего** возраста, допускаются только в сопровождении взрослых. При заселении необходимо предъявить Свидетельство о рождении (паспорт) и/или запись в паспорте родителя о наличии детей.

Дети от 6-и лет при заселении в хостеле должны иметь отдельные койко-места.

17. Посторонние лица, с уведомлением Администратора, могут находиться в хостеле в период с 09:00 до 22:00 в общей зоне. Лица, пришедшие в гости к постояльцам, должны предоставить Администратору документ, удостоверяющий личность. Администрация в праве без объяснения причин отказать посторонним лицам находиться на территории хостела.

В хостеле запрещается нахождение в жилых комнатах, душевой, кухне, посторонних лиц, а также передача им электронного браслета, гостевой карты, ключей от комнат для проживания и ячеек.

18. Порядок выезда из хостела.

Гости должны заранее предупреждать администратора хостела о своем выезде. В день отъезда Гость должен подойти к Администратору за 10 минут до времени выезда и:

- ✓ Сдать койко-место/номер и возвратить имущество, переданное во временное пользование или аренду, по списку;
- ✓ Вернуть электронную карту или ключи от комнаты проживания и ячеек, электронный браслет от входной двери;
- ✓ Проверить, не оставлены ли продукты в холодильнике.

В случае утери или порчи имущества, переданного во временное пользование или аренду, с Гостя взимается плата согласно его стоимости.

19. Соблюдение комфортных условий и тишины в хостеле.

Проживающие Гости обязаны соблюдать тишину с **22:00** до **09:00** часов.

В нашем хостеле принято выключать **основное** освещение спальных комнат в **23:00**. Запрещается нарушать покой гостей, проживающих в комнате и в других комнатах хостела. Совершать любые действия или бездействия, мешающие комфортному проживанию других гостей.

Общение с персоналом хостела и его клиентами производятся только в дружественной и деловой форме, на территории хостела запрещается повышение тона и любые формы ненормативной лексики.

20. Режим чистоты и порядок в хостеле.

Будьте как дома! Соблюдайте чистоту в комнатах, на кухне, в душе, в туалете, не оставляйте грязную посуду, грязные столы.

Кухня.

- ✓ Гости хостела должны убирать за собой посуду, столовые приборы, кухонную мебель и технику;
- ✓ После приготовления и приема пищи, просьба, убирать после себя и мыть кухонные приборы,
- ✓ Не допускается оставлять еду в ёмкостях и прочей посуде на общем кухонном столе.
- ✓ Еда, хранящаяся в холодильнике, должна лежать в отдельном пакете, с указанием на нем фамилии и срока годности. Пожалуйста, не забывайте подписывать свои продукты питания, предварительно поместив их в контейнер или пакет.

На кухне нет **ОБЩИХ** продуктов питания, кроме чая и сахара.

Запрещено:

- ✓ Выносить из кухни посуду хостела,
- ✓ Покупать и готовить еду впрок,
- ✓ Хранить испорченные продукты,
- ✓ Хранить в номерах скоропортящиеся продукты.
- ✓ Запрещено принимать пищу в жилой комнате.

Общая зона и номера.

Внутри хостела разрешается перемещаться только в тапочках или бахилах поверх уличной обуви.

Вся уличная обувь вне зависимости от времени года оставляется в общей зоне при входе.

Запрещено:

- ✓ Перемещаться по хостелу в уличной обуви, а так же в обнаженном виде (полностью, либо без майки, с голым торсом, либо в нижнем белье и т.п.);
- ✓ Выходить на улицу в обуви, используемой в помещении хостела;
- ✓ Входить в хостел в пачкающей одежде;
- ✓ Находиться с домашними животными на территории хостела;
- ✓ Курить в помещениях хостела;
- ✓ Переставлять в номере и выносить из него мебель, постельные принадлежности без разрешения администрации;
- ✓ Сидеть, лежать, класть сумки, личные вещи на незанятые и неоплаченные кровати, подготовленные для заезда других гостей.
- ✓ Использовать имущество хостела не по назначению;
- ✓ Самостоятельно проводить ремонт мебели, электрооборудования, чайников, телевизоров, розеток и т.д.;
- ✓ Передавать посторонним лицам ключи и электронные браслеты от номера и входной двери;
- ✓ Оставлять посторонних лиц в номере в своё отсутствие;
- ✓ Запрещается проносить и хранить в комнатах холодное, огнестрельное оружие и опасные вещества;
- ✓ Запрещается оставлять свои личные вещи и полотенца в местах общего пользования (кухня, ванная, туалет), а также оставлять сумки и рюкзаки в общих помещениях.

21. Замена белья и уборка.

Постельное белье и полотенца входят в стоимость проживания.

При выезде полотенца и постельное белье должны быть готовы к сдаче Администрации в сложенном виде на кровати.

Постельное бельё меняется:

один раз в три дня – в двухместном и семейном номерах;

один раз в неделю – в общих номерах.

Полотенца меняются:

один раз в два дня – в двухместном и семейном номерах;

один раз в три дня – в общих номерах.

В хостеле осуществляется уборка номеров и общих помещений один раз в сутки (с **12:00** до **14:00**).

Уборка санузлов и проводится несколько раз в день по графику уборки.

22. О курении и распитии спиртных напитков.

Во всех помещениях хостела (в том числе и в туалетах) курить **СТРОГО ЗАПРЕЩЕНО**. За курение во всех помещениях взимается штраф, установленный Администрацией – **1 500 рублей**.

Наш хостел – территория, свободная от алкоголя!

Запрещается употребление спиртных напитков в том числе слабоалкогольных в любом месте хостела, включая место для курения и прилегающую территорию.

Мы **не заселяем** гостей в алкогольном и/или наркотическом опьянении.

В случае употребления алкоголя на территории хостела – **администрация немедленно выселяет гостя без возврата денежных средств, внесенных за проживание**.

23. Соблюдение правил безопасности в хостеле.

Доступ в хостел осуществляется при помощи выдаваемого администрацией электронного браслета. Доступ в комнаты осуществляется по индивидуальным картам или ключам, которые необходимо носить с собой. Каждый раз, покидая номер, необходимо проверять закрытие дверей. В случае потери браслета, индивидуальной карты или ключа взимается плата в размере **500 рублей**.

В хостеле установлено видеонаблюдение для вашей безопасности и улучшения качества обслуживания.

Администрация хостела имеет право вызвать наряд полиции или наряд охраны, если

Гость:

- ✓ Грубо нарушает правила хостела;
- ✓ Отказывается покинуть территорию хостела после окончания срока проживания;
- ✓ Есть непосредственная угроза жизни и здоровью других Гостей или Администратора;
- ✓ Есть непосредственная угроза целостности имущества хостела.

24. Пожарная безопасность.

Гости хостела обязаны соблюдать правила пожарной безопасности и быть ознакомлены с инструкцией пожарной безопасности.

Из соображений пожарной безопасности запрещается:

- ✓ Пользоваться в номерах кипятильниками, электроутюгами, и другими подобного рода приборами, не составяющими оснащение номера в хостеле. Это не касается зарядных устройств и питательных блоков для радио и теле оборудования, а также компьютеров.
- ✓ Курить и пользоваться открытым огнем
- ✓ Хранить и применять легковоспламеняющиеся и горючие жидкости, порох, взрывчатые вещества, пиротехнические изделия, баллоны с горючими газами, товары в аэрозольной упаковке, целлулоид и другие пожара- и взрывоопасные вещества и материалы.
- ✓ Проводить чистку одежды с применением бензина, керосина и других легковоспламеняющихся и горючих жидкостей.
- ✓ Обертывать электролампы и светильники бумагой, тканью и другими горючими материалами.
- ✓ Выходить из комнаты при включенных в сеть электроприборах и зарядных устройствах, ноутбуках и т.п.
- ✓ Хранить в номерах громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы.

25. Хранение вещей.

Администрация настоятельно рекомендует всем гостям, проживающим в общих номерах оставлять все ценные вещи на хранение в камеру хранения или индивидуальную ячейку. Эта услуга бесплатная и она обеспечит безопасность ценных вещей проживающих.

За ценные вещи, не сданные в камеру хранения или индивидуальную ячейку, администрация ответственности не несет.

Карточки и ключи от ячеек и номеров выдаются под залог в размере **500 рублей**, который возвращается при выселении. При утере залог не возвращается.

Предметы личного пользования, оставленные выезжающим гостем, могут по его просьбе высылаться на указанный им адрес и за его счёт. В случае отсутствия такого распоряжения, хостел хранит эти предметы в течение **30 суток**.

После выезда из хостела, Вы имеете право бесплатно оставить свои вещи в камере хранения багажа, но не более чем до утра следующего дня с момента выселения. Все последующие дни хранения Ваших вещей необходимо оплачивать по **1 000 рублей** за сутки. В случае если Вы забыли какую-то вещь, максимальное хранение составит не более **30 суток**.

26. Причинение вреда имуществу хостела.

Берегите имущество и оборудование хостела. В случае потери или повреждения, вещей, незамедлительно сообщите об этом дежурному администратору.

В случае выявления поломок электрооборудования, мебели другого имущества, находящегося в номере и хостеле, Гость обязан сделать запись в журнале жалоб и предложений, который находится у дежурного администратора.

В случае повреждения имущества хостела, Гость обязуется возместить понесенный хостелом ущерб в размере, установленном Администрацией хостела.

27. Правила обращения с дополнительным оборудованием.

Утюг.

Не заправляйте утюг водопроводной водой. Сливайте воду после глажки.

Администрация не несет ответственность за испорченные личные вещи Гостей.

Соблюдайте режимы глажки с рекомендацией на этикетке одежды.

Стирка.

Стоимость 1 (одной) стирки в стиральной машинке – **100 рублей**.

Компьютер и интернет.

Вся территория хостела охвачена зоной устойчивого приема Wi-Fi с бесплатным доступом в интернет. Также имеются **2** компьютера для общего пользования с бесплатным доступом в интернет. Пожалуйста, не задерживайте общественные компьютеры, не включайте громко звук, не мешайте соседу, не записывайте фильмы и музыку, Вы их можете смотреть онлайн. Убедительная просьба, при использовании Wi-Fi сети хостела не пользоваться услугами файл обменных ресурсов.

28. Иное

Администрация хостела не несёт ответственности за работу городских коммуникаций (аварийное отключение света, воды и т.д.).

Администратор обязан выдать книгу отзывов и предложений по первому требованию Гостя. Рассмотрение жалобы или предложения происходит в течении месяца со дня их подачи.

АДМИНИСТРАЦИЯ