

УТВЕРЖДАЮ:

ИП Боровиков А.В.

27.12.2022 г.



ЛИСЬЯ НОРА
ГОСТИНИЦА

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ «ЛИСЬЯ НОРА»

Добро пожаловать в гостиницу «Лисья Нора». Мы рады приветствовать Вас в нашем городе. Мы приложим все усилия, чтобы сделать Ваше пребывание у нас комфортным и безопасным. В данном документе изложены Правила, по которым живем мы и все наши гости. Обращаем Ваше внимание, что Правила составлены с целью обеспечения порядка и удобства проживания каждого гостя в отдельности и всех постояльцев вместе. Убедительно просим Вас с пониманием отнестись и ответственно выполнять данные Правила. Их создание продиктовано заботой о комфорте и безопасности наших гостей.

1. Режим работы: круглосуточно

2. Время заселения 14:00

Время выезда 12:00

3. Расчетное время: расчетный час с 12:00 до 13:00. При неоплате до указанного времени номер считается свободным.

4. Учет дополнительного времени при заселении или выезде, при бронировании. При заезде с 00:00 до 12:00, выезде с 13:00 до 21:00 – дополнительно оплачивается 50% стоимости одних 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 «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 №1853.

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.

- **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 гостиницы о своём прибытии и необходимости регистрации по месту пребывания.

Услуга по регистрации граждан по месту пребывания бесплатная.

6. При заселении в гостиницу Гость подписывает:

- **Договор краткосрочной аренды номера/спального места;**

7. Максимальное время проживания в гостинице — 30 дней (больше количество дней проживания обговаривается с администрацией гостиницы в индивидуальном порядке).

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

9. В случае если номер не освободится до **13:00** часов, а он уже забронирован на

очередные сутки другим Гостем, Администрация гостиницы 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 многоместный номер может предоставляться ему целиком, при условии оплаты стоимости всех спальных мест в номере.

11. Оплата за весь срок проживания в гостинице, 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.

При опоздании более чем на сутки, бронь аннулируется.

12. Залог вносится Гостем при заселении на случай утери постельного белья, ключа, полотенца или тапочек. При проживании туристической группы, руководителю группы необходимо внести сумму залога в размере 5 000 рублей. При выезде группы из гостиницы, указанная сумма возвращается руководителю группы.

13. Бесплатные услуги:

- Ресепшн–круглосуточно;
- Постельное бельё и полотенца (банное и для рук);
- Смена постельного белья 1 раз в 3 дня в номерах 1 категорий; 1 раз в 5 дней в номерах 3 и 5 категории;
- Душ;
- Фен;
- Утюг и гладильная доска, сушилка;
- Кухня: посуда и приборы, холодильники, варочные панели, СВЧ-печи, чайник;
- Телевидение;
- Компьютерное место и Интернет;
- Wi-Fi на всей территории хостела;
- Сейфовые ячейки в номерах 1 категории и 3 категории, а так же в двухместных номерах 5 категории;
- предоставление информации, связанной с пребыванием и дорогой;
- Книги, журналы, настольные игры.
- Аптечка;
- Иголки, нитки;
- Вызов скорой помощи;
- Вызов такси;
- Побудка к определенному времени;
- Регистрация иностранных граждан;

14. Платные услуги.

- Шампунь, мыло, зубная паста, зубная щётка, бритвенный станок;
- Стирка белья;
- Бутилированная вода, напитки, кондитерские и кулинарные изделия;

15. Администрация гостиницы вправе отказать в размещении/выселить из гостиницы (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 гостинице 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, а также письменное согласие от родителей на размещение ребенка в гостинице в сопровождение взрослого, либо согласие на заключение ребенком старше 14 лет договора проживания; Дети от 6-и лет при заселении в гостинице должны иметь отдельные койко-места.

17. Посторонние лица, с уведомлением Администратора, могут находиться в гостинице в

период с 09:00 до 20:00 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 гостиницы.

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

18. Порядок выезда из гостиницы.

Гости должны заранее предупреждать администратора гостиницы о своем выезде.

В день отъезда Гость должен подойти к Администратору за 10 минут до времени выезда и:

- Сдать номер/спальное место и вернуть имущество, переданное во временное пользование или аренду, по списку;
- Вернуть электронную карту или ключи от комнаты проживания и ячеек;
- 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 гостинице.

Проживающие Гости обязаны соблюдать тишину с **22:00** до **08:00** часов.

В гостинице принято выключать **основное** освещение спальных комнат в **23:00**.

Запрещается нарушать покой гостей, проживающих в комнате и в других комнатах гостиницы. Совершать любые действия или бездействия, мешающие комфортному проживанию других гостей.

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

20. Режим чистоты и порядок в гостинице.

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

Кухня.

- Гости гостиницы 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.

Запрещено:

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

Общая зона и номера.

- Находиться с домашними животными на территории гостиницы;
- Курить в помещениях гостиницы;
- Переставлять в номере и выносить из него мебель, постельные принадлежности без разрешения администрации;
- В общих номерах запрещено сидеть, лежать, класть сумки, личные вещи на незанятые и неоплаченные кровати, подготовленные для заезда других гостей.
- Использовать имущество гостиницы 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 на кровати.

Постельное бельё меняется:

один раз в три дня – в номерах Джуниор-сьюит, 1 категории, 3 категории;

один раз в пять дней – в номерах 5 категории.

Полотенца меняются:

один раз в два дня – в номерах Джуниор-сьюит, 1 категории, 3 категории

один раз в три дня – в номерах 5 категории.

В гостинице осуществляется уборка номеров и общих помещений один раз в сутки (с **12:00** до **16:00**).

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

22. О курении и распитии спиртных напитков.

Во всех помещениях гостиницы (в том числе и в туалетах) курить **СТРОГО ЗАПРЕЩЕНО**. За курение во всех помещениях может быть взята оплата из расчета за 1 сутки, как возмещение понесенного ущерба.

Наша гостиница – территория, свободная от алкоголя!

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

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

В случае употребления алкоголя на территории гостиницы – **администрация немедленно выселяет гостя.**

23. Соблюдение правил безопасности в гостинице.

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 индивидуальной карты или ключа взимается плата в размере **300 рублей**.

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

Администрация гостиницы имеет право вызвать наряд полиции или наряд охраны, если Гость:

- Грубо нарушает правила гостиницы;
- Отказывается покинуть территорию гостиницы после окончания срока проживания;
- Есть непосредственная угроза жизни и здоровью других Гостей или Администратора;

➤ Есть непосредственная угроза целостности имущества гостиницы.

24. Пожарная безопасность.

Гости гостиницы обязаны соблюдать правила пожарной безопасности и быть ознакомлены с инструкцией пожарной безопасности. Инструкции по пожарной и электробезопасности, а также планы эвакуации находятся в каждом номере гостиницы. Из соображений пожарной безопасности запрещается:

- Пользоваться в номерах кипятильниками, электроутюгами, и другими подобного рода приборами, не составляющими оснащение номера в гостинице. 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.

За ценные вещи, утерянные не по вине гостиницы, администрация ответственности не несет.

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

После выезда из гостиницы, 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 **500 рублей** за сутки. В случае если Вы забыли какую-то вещь, максимальное хранение составит не более **30 суток**.

26. Причинение вреда имуществу гостиницы.

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

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

В случае повреждения имущества гостиницы, Гость обязуется возместить понесенный гостиницей ущерб в размере, установленном Администрацией гостиницы в прейскуранте цен.

27. Правила обращения с дополнительным оборудованием.

Утюг.

Не направляйте утюг водопроводной водой. Сливайте воду после глажки.

Администрация не несет ответственность за испорченные личные вещи Гостей.

Стирка.

Стоимость 1 (одной) стирки в стиральной машинке – **150 рублей**.

Компьютер и интернет.

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

28. Иное

Администрация гостиницы 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 3 дней со дня их подачи.

АДМИНИСТРАЦИЯ