

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «Своя Атмосфера»

----- А. С. Черемисина

14.09.2019 г.

## ПРАВИЛА БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ В ХОСТЕЛЕ URBAN

### ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛАХ:

- «Хостел «Urban» - объект проживания, отвечающий установленным требованиям технических нормативных правовых актов, в котором осуществляется услуга временного проживания (далее – Хостел);
- «Исполнитель» - юридическое лицо, осуществляющее услугу временного проживания;
- «Заказчик» - юридическое или физическое лицо, заказывающее и (или) использующее услуги Хостела;
- «Услуги по временному проживанию» - услуги, оказываемые Хостелом, по предоставлению номеров для временного проживания физических и юридических лиц, а также дополнительные услуги (далее - Услуги);
- «Дополнительные услуги» - услуги прачечной, трансфера, прокат велосипедов, экскурсионные услуги и другие услуги, оказываемые Хостелом на возмездной и (или) безвозмездной основе в соответствии с законодательством Республики Беларусь;
- «Негарантированное бронирование» - бронирование, срок действия которого заканчивается в 20:00 дня заезда (если в договоре или подтвержденной заявке на бронирование не указано другое время), после чего Хостел вправе аннулировать бронирование и выставить номер в открытую продажу;
- «Гарантированное бронирование» - бронирование, подтвержденное одним из следующих способов: авансовый платеж; банковская карта (Интернет Эквайринг); гарантийное письмо (при безналичном расчете). В случае незаезда Гостя гарантированное бронирование сохраняется до 07:00 часов дня, следующего за датой предполагаемого заезда.

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Бронирование номеров в Хостеле производится круглосуточно: сотрудниками службы размещения и бронирования, а также по предварительным заявкам.

1.2. Заказчик, либо иное лицо в интересах Заказчика, может совершить бронирование следующими способами:

- по телефону: +375 (29) 381 70 00;
- по электронной почте: [booking@urban.by](mailto:booking@urban.by);
- при личном посещении Хостела;
- на сайте хостела: [urban.by](http://urban.by);
- посредством онлайн-каналов бронирования.

1.3. При бронировании по телефону или электронной почте, Заказчик обязан оставить заявку, содержащую следующую информацию:

1. Ф.И.О. гостей;
2. Даты и время заезда и выезда гостя (группы гостей);
3. Тип бронируемого номера;
4. Способ оплаты (наличный/безналичный расчет);
5. Реквизиты для выставления счета при безналичном расчете

1.4. Заявки от юридических лиц и индивидуальных предпринимателей оформляются на фирменном бланке (при наличии) с указанием: номера телефона и факса, на которые необходимо отправлять подтверждения с номером брони; фамилии, имени и отчества (при наличии) Заказчика; страны проживания (гражданство) Заказчика; даты и времени заезда и выезда из Хостела; категории номера и количества номеров; количества проживающих в номере; номера и даты Договора с Исполнителем (при наличии); плательщика и формы оплаты услуг Хостела (при безналичной форме оплаты обязательно наличие в заявке полных реквизитов юридического лица, включая банковские реквизиты, а также подписей руководителя и главного бухгалтера); другой дополнительной информации, важной для качественного обслуживания.

1.5. В случае не предоставления Заказчиком информации, указанной в настоящих правилах, Хостел оставляет за собой право отказать гостю (группе гостей) в подтверждении заявки на бронирование.

1.6. Заявка на бронирование считается принятой после присвоения ей регистрационного номера и подтверждения ее лицом, ответственным за бронирование, по телефону, по электронной связи. О результатах бронирования сообщается тем же способом, каким была подана заявка.

1.7. Хостел подтверждает Заказчику заявку на бронирование только при наличии свободных номеров запрашиваемой категории. При отсутствии запрашиваемой категории Хостел предлагает Заказчику альтернативу, перечисляя все свободные категории номеров.

1.8. С момента подтверждения Хостелом заявки на бронирование и ее направления Заказчику, указанный в подтвержденной заявке номер считается предварительно забронированным.

1.9. В случае безналичной оплаты проживания, Хостел в течение 1 рабочего дня направляет в адрес Заказчика типовой договор на оказание услуг временного проживания, в котором стороны договариваются о перечне услуг, стоимости оказываемых услуг, сроках оплаты. Номер считается гарантированно забронированным в момент поступления предоплаты на расчетный счет, либо в кассу Хостела.

1.10. Плата за бронирование номера не взимается.

1.11. При бронировании Заказчик выбирает категорию номера. Право предоставления конкретного номера из выбранной Заказчиком категории остается за Хостелом.

1.12. Бронирование номера осуществляется согласно тарифу, соответствующему сезонности на период проживания в хостеле. Сезонность и открытые тарифы продажи указаны в Уголке потребителя Хостела.

1.13. При бронировании номера на период высокого сезона без гарантии оплатой необходимо подтвердить намерения о заселении до дня заезда. После нескольких

неудачных попыток подтверждения бронирования сотрудниками Хостела бронирование будет отменено при незаезде до 20:00 дня заезда.

## 2. ТИПЫ БРОНИРОВАНИЯ В ХОСТЕЛЕ

2.1. Для бронирования в Хостеле предусмотрены Гарантированное и Негарантированное бронирование.

2.1.1. Гарантированное бронирование означает представление Заказчиком Хостелу своих гарантий (бесспорного безотзывного обязательства) оплачивать услуги проживания, а также другие услуги Хостела.

2.1.2. Гарантированным бронирование считается также в следующих случаях:

2.1.2.1. При внесении Заказчиком 100% предоплаты за услуги Хостела;

2.1.2.2. При наличии между Хостелом и Заказчиком действующего договора, где закреплено право Заказчика на отсрочку платежа;

2.1.2.3. При предоставлении Заказчиком оригинала письма организации с гарантиями оплаты;

2.1.2.4. Любые другие случаи бронирования Гостем услуг Хостела считается Негарантированными.

2.1.3. Срок действия Негарантированного бронирования заканчивается в 20:00 дня заезда, если в договоре или заявке на бронирование не указано другое время.

## 3. ЦЕНЫ НА УСЛУГИ ХОСТЕЛА

3.1. Стоимость оказываемых Заказчику услуг Хостела указывается в сообщении о подтверждении бронирования. При производстве окончательных расчетов между сторонами в расчет берется стоимость, указанная в сообщении о подтверждении бронирования.

3.2. В случае, если в подтверждении бронирования отсутствует указание стоимости оказываемых Хостелом услуг, оплата производится по ценам, указанным в прейскуранте Хостела.

## 4. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

4.1. Услуги Хостела по усмотрению Заказчика могут быть оплачены одним из следующих способов:

4.1.1. Оплата услуг Хостела Заказчиком в безналичном порядке путем банковского перевода денежных средств на расчетный счет Хостела, указанный в договоре;

4.1.2. Оплата услуг Хостела Заказчиком за наличный расчет при заезде: наличными денежными средствами или платёжной картой.

4.2. Выбранный Заказчиком способ оплаты указывается в заявке на бронирование и должен быть подтвержден Хостелом.

4.3. Обязательство Заказчика по оплате услуг Хостела считается выполненным в момент зачисления соответствующих денежных средств на расчетный счет Хостела или в момент поступления денежных средств в кассу Хостела.

4.4. В случае нарушения Заказчиком установленных сроков оплаты, а также других существенных пунктов настоящих Правил, Хостел оставляет за собой право немедленно в одностороннем порядке отменить все бронирования Заказчика, уведомив об этом Заказчика и повторно продать номера.

## 5. ОТКАЗ ОТ БРОНИРОВАНИЯ

5.1. В случае отказа (аннуляции) Заказчиком от подтвержденного Хостелом бронирования, письменное уведомление о такой отмене должно быть направлено Заказчиком в Хостел способом, обеспечивающим получение Хостелом такого уведомления, но не позднее, чем за 24 часа до подтвержденного Хостелом часа заезда Заказчика, указанного в подтверждении бронирования.

5.2. В случае нарушения указанного в п. 5.1 настоящих Правил условия, с Заказчика, подавшего заявку на бронирование, подлежит взысканию аннуляционный сбор в размере суточной стоимости проживания в забронированном номере.

5.3. Если Заказчик забронировал номер Хостела на определенный срок и был вынужден уехать раньше этого срока, Заказчик обязан предупредить Хостел об изменении сроков проживания за 24 часа до выезда из Хостела. В случае, если аннуляция бронирования не произошла за 24 часа до выезда, с Заказчика подлежит взысканию аннуляционный сбор в размере суточной стоимости проживания в номере.

5.4. В случае аннуляции заявки менее чем за 24 часа до заезда Заказчика при Гарантированном бронировании и менее чем за 15 суток при Негарантированном бронировании, а также в случае незаезда Заказчика в Хостел при Гарантированном бронировании в течение 24 часов либо при Негарантированном бронировании в течение 6 часов с 14:00 часов дня, объявленного датой заезда (при наличии не аннулированной Заказчиком и подтвержденной Хостелом заявки на оказание услуг временного проживания), Хостел оставляет за собой право взыскать с Заказчика неустойку в размере 100% стоимости одних суток проживания по тарифу для каждого из отмененных номеров и документально подтвержденных расходов по заказанным дополнительным услугам (трансфер, питание и т.д.), если иное не предусмотрено договором.

## 6. БРОНИРОВАНИЕ НА ГРУППУ ГОСТЕЙ

6.1. При заезде группы гостей заявки на бронирование принимаются не позднее, чем за 10 дней до даты предполагаемого заезда группы. Группой считается количество гостей, направляющих заявку на бронирование от 5 до 100 человек.

6.2. Хостел в течение 1 (одних) суток с момента получения заявки на бронирование подтверждает Заказчику бронирование, либо в удовлетворении заявки отказывает. В случае подтверждения заявки на бронирование, Хостел направляет Заказчику сообщение о подтверждении бронирования со всеми деталями. В случае отказа, Хостел направляет Заказчику сообщение об отказе в подтверждении бронирования. Указанные сообщения направляются Заказчику по телефону или с помощью электронной почты.

6.3. При совершении группой бронирования заключается разовый типовой договор на предоставление услуг по размещению группы гостей. На основании подтверждения бронирования, выставляется счет на оплату услуг временного проживания группы гостей.

6.4. Заказчик производит оплату стоимости заказанных для номеров и услуг, подтвержденных Хостелом на основании выставленного Заказчику счета. Оплата выставленного счета производится Заказчиком в следующие сроки:

50% стоимости обслуживания не позднее 15 (пятнадцати) дней с даты подписания договора, либо получения подтверждения бронирования;

50 % стоимости обслуживания не позднее 7 (семи) суток до заезда.

6.5. Штрафные санкции не применяются к Заказчику, если заявка аннулирована за 10 (десять) и более суток до заезда гостей в Хостел.

6.6 В случае отказа (аннуляции) Заказчика от подтвержденного Хостелом группового бронирования, письменное уведомление о такой отмене должно быть направлено Заказчиком в Хостел способом, обеспечивающим получение Хостелом такого уведомления, но не позднее, чем за 10 (десять) суток до официально подтвержденного Хостелом часа заезда группы гостей, указанного в подтверждении бронирования. В случае нарушения указанного условия с Заказчика, подавшего заявку на бронирование, подлежит взысканию аннуляционный сбор в размере суточной стоимости проживания в забронированных номерах.

6.7. Неприбытие гостей в день начала обслуживания (при наличии не аннулированной заявки), Хостел имеет право требовать от Заказчика выплатить штраф в размере 100% стоимости от заказанного номера за весь период бронирования.

6.8. На Заказчика возлагается обязанность оплатить суммы штрафа за аннулирование заявки или неприбытие в трехдневный срок с момента получения соответствующего счета за простой номера. Хостелу предоставлено право удержания сумм штрафа за аннулирование заявки или неприбытие, путем направления в адрес Заказчика соответствующего уведомления.

6.9. Датой аннуляции является дата получения Хостелом письменного уведомления Заказчиком об аннуляции, либо дата фактической неявки гостей в место начала обслуживания по истечению половины суток с момента подтвержденного времени заезда.

6.10. Если Заказчик бронировал номера Хостела на определенный срок и был вынужден выехать из Хостела раньше указанного в подтверждении срока выезда, оплата не возвращается.

6.11. В случае если при бронировании группы предполагается занять более 50 мест в Хостеле, или весь номерной фонд, цены такого размещения, условия оплаты бронирования и аннуляции услуг оговариваются сторонами отдельно в момент бронирования услуг на основании письменной заявки от Заказчика.