

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «Своя Атмосфера»



Черемисина А.С.

21.06.2022 г.

## ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ

21.06.2022 г.

г. Минск

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила проживания в хостеле «Urban» (далее – Правила) регулируют отношения между Исполнителем и Потребителем при оказании услуг временного проживания, а также устанавливают правила проживания в хостеле «Urban», призваны проинформировать Гостя и администрацию Хостела об их взаимных правах и обязанностях, и разработаны в соответствии со следующими нормативными правовыми актами и документами:

- Закон Республики Беларусь от 09.01.2002г. №90-З «О защите прав потребителей» (с последующими изменениями и дополнениями);
- Закон Республики Беларусь от 04.01.2010 г. № 105-З «О правовом положении иностранных граждан и лиц без гражданства в Республике Беларусь» (с последующими изменениями и дополнениями);
- Правила гостиничного обслуживания в Республике Беларусь, утвержденные Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 07.04.2006 г. № 471 с последующими изменениями и дополнениями;
- Правила проживания в Гостиницах Республики Беларусь, утвержденные Постановлением Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь от 17.05.2006 г. № 23;
- Правила пребывания иностранных граждан и лиц без гражданства в Республике Беларусь, утвержденные Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 20.01.2006 г. № 73 (с последующими изменениями и дополнениями);
- Международные гостиничные правила (одобрены Советом Международной гостиничной Ассоциации 02.11.1981г.);
- Государственный стандарт Республики Беларусь СТБ 1353-2005 «Средства размещения туристов. Общие требования» (с последующими изменениями и дополнениями).

1.2. Для целей настоящих Правил используются следующие основные термины:

1.2.1. «Исполнитель» - Общество с ограниченной ответственностью «Своя Атмосфера» - юридическое лицо (место нахождения: 220002, г. Минск, ул. Архитектора Заборского, д. 3), осуществляющее гостиничное обслуживание.

1.2.2. «Хостел» - имущественный комплекс, отвечающий установленным требованиям технических нормативных правовых актов, в котором предоставляется услуга временного проживания.

1.2.3. «Услуги временного проживания» - услуги, оказываемые Исполнителем по предоставлению номеров для временного проживания физических лиц, а также дополнительные услуги.

1.2.4. «Дополнительная кровать» – спальное место, представляющее собой кресло-кровать, диван-кровать, кровать раскладывающуюся, и устанавливаемое в номерах дополнительно к основному.

1.2.5. «Дополнительные услуги» (далее - услуги) – услуги питания, связи, бытовые, спортивные, туристские и другие услуги, оказываемые Исполнителем на возмездной и (или) безвозмездной основе в соответствии с законодательством.

1.2.6. «Потребитель» - юридическое или физическое лицо, заказывающее и (или) использующее услуги.

1.2.7. «Гость» – потребитель, являющийся физическим лицом, использующим услуги Исполнителя.

1.2.8. «Документы, удостоверяющие личность»:

1.2.8.1. для граждан Республики Беларусь:

-паспорт гражданина Республики Беларусь;

-свидетельство о рождении для детей, не достигших четырнадцатилетнего возраста и не имеющих паспортов;

1.2.8.2. для иностранных граждан и лиц без гражданства, постоянно проживающих на территории Республики Беларусь:

- вид на жительство в Республике Беларусь;

1.2.8.3. для иностранных граждан и лиц без гражданства, временно находящихся на территории Республики Беларусь:

- документ для выезда за границу (действительный паспорт или иной документ, его заменяющий, предназначенный для выезда за границу и выданный соответствующим органом государства гражданской принадлежности либо обычного места жительства иностранца или международной организацией);

1.2.8.4. для беженцев на территории Республики Беларусь:

- удостоверение беженца.

1.2.9. «Негарантированное бронирование» - бронирование, срок действия которого заканчивается в 23:00 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.

1.2.10. «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.

1.2.11. «ОТА» (online travel agency) - туристические агентства, реализующие свои услуги через интернет.

1.2.12. «Основной тариф» – утвержденный максимальный тариф суточного проживания для каждой категории номеров в Хостеле.

1.2.13. «Открытый/BAR тариф» – тариф, который рассчитывается на основании тарифа «основной» с применением скидок, исходя из показателей сезонности, конъюнктуры рынка, и который доступен любому Гостю при продаже через отдел бронирования службы приема и размещения, сайт Хостела, ОТА, на стойке администратора Хостела (на ресепшн).

1.2.14 «Договор публичной оферты» - заключенное между Заказчиком и Исполнителем соглашение на оказание услуг временного проживания, являющееся публичным договором. Публикация (размещение) текста настоящего публичного договора на сайте <https://urban.by> является публичным предложением (офертой), адресованным неограниченному кругу лиц с целью оказания определенных настоящим

Договором видов услуг согласно п.2. ст.407 Гражданского Кодекса Республики Беларусь (далее – Договор);

1.3. В целях информирования Гостей в помещении, предназначенном для оформления временного проживания Гостей, в удобном для обозрения месте на русском или белорусском языке размещаются: информация о наименовании, месте нахождения, номере телефона Исполнителя; Правила гостиничного обслуживания в Республике Беларусь, утвержденные Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 07.04.2006 г. № 471; настоящие Правила; перечень оказываемых услуг; информация о форме и порядке оплаты оказываемых услуг; информация о хранении вещей Потребителя; информация о работе размещенных в Хостеле объектов питания, торговли, связи, бытового обслуживания и иных объектов, оказывающих соответствующие услуги гостям; информация о туристском потенциале Республики Беларусь (буклеты, брошюры, проспекты); книга замечаний и предложений. При необходимости информация может быть доведена до сведения потребителя в письменном или устном виде на английском либо ином языке.

1.4. Услуги, оказываемые на возмездной основе, предоставляются Исполнителем только с согласия Гостя.

1.5. Настоящие Правила размещаются на официальном сайте Исполнителя ([www.urban.by](http://www.urban.by)), содержат в себе все условия публичного договора (либо указания, где они содержатся) и применяются в качестве такового до размещения отдельного текста публичного договора на указанных сайтах.

## 2. БРОНИРОВАНИЕ НОМЕРОВ

2.1. Бронирование номеров в Хостеле производится круглосуточно: сотрудниками службы размещения и бронирования, а также по предварительным заявкам (почтовая, телефонная, электронная связь, Интернет-бронирование, бронирование через OTA).

2.2. Бронирование по телефону происходит в режиме реального времени.

2.3. Плата за бронирование номера не взимается.

2.4. Требования к заявкам на бронирование номеров в Хостеле:

2.4.1. При осуществлении бронирования физическими лицами в заявке указывается следующая информация о Гостях: фамилия, имя, отчество (при наличии); дата и время заезда и выезда из Хостела; категория номера и количество номеров; количество проживающих в номере; контактный телефон и адрес электронной почты.

2.4.2. 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) Гостя; страны проживания (гражданство) Гостя; 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 Гостей.

2.5. 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.

2.6. Срок действия бронирования заканчивается в 23 часа дня заезда, если в договоре или заявке на бронирование не указано другое время.

2.7. При бронировании Гость выбирает категорию номера. Право предоставления конкретного номера из выбранной Гостем категории остается за Хостелом.

2.8. Дополнительная кровать, при ее наличии и в случае возможности ее установки в номере, может бронироваться заранее и оплачивается дополнительно в соответствии с действующими тарифами.

2.9. В случае аннуляции заявки менее чем за 24 часа до заезда Гостя при Гарантированном бронировании и менее чем за 15 суток при Негарантированном бронировании, а также в случае незаезда Гостя в Хостел при Гарантированном бронировании в течение 24 часов либо при Негарантированном бронировании в течение 11 часов с 12.00 часов дня, объявленного датой заезда (при наличии не аннулированной Потребителем и подтвержденной Исполнителем заявки на оказание гостиничных услуг), Исполнитель оставляет за собой право взыскать с Гостя (Потребителя) неустойку (штрафные санкции) 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.

2.10. Данные Правила содержат только выдержки из Правил бронирования номеров в Хостеле.

### 3. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ХОСТЕЛЕ

3.1. Оформление Гостей, прибывающих в Хостел и выбывающих из него, осуществляется круглосуточно.

3.2. Предоставление услуг Потребителю (Гостю) осуществляется на основании публичного договора, либо договора, заключенного в письменной форме.

3.3. Заселение в Хостел осуществляется по предварительной брони или без нее при наличии свободных мест.

3.4. Оформление проживания в Хостеле осуществляется при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность, а в случае его отсутствия – одного из следующих документов:

- военный билет,
- справка, подтверждающая личность гражданина, выдаваемая в случае утраты гражданином документа, удостоверяющего личность,
- справка об обращении с ходатайством о предоставлении статуса беженца, дополнительной защиты или убежища в Республике Беларусь,
- свидетельство о регистрации ходатайства о предоставлении статуса беженца, дополнительной защиты или убежища в Республике Беларусь,
- свидетельство о предоставлении дополнительной защиты в Республике Беларусь. Иностранцы граждане и лица без гражданства оформляются в Хостеле по предъявлении документа для выезда за границу при наличии визы Республики, если иное не определено законодательством Республики Беларусь и международными договорами Республики Беларусь.

3.5. При оформлении проживания администратор Хостела выдает Гостю ключ (электронный либо механический) от номера, а также регистрационную карту с информацией об оплате, чек (после совершения оплаты), и осуществляет регистрацию иностранных граждан и лиц без гражданства в рамках сроков, определенных законодательством Республики Беларусь.

3.6. По истечении согласованного срока проживания Гость освобождает номер. Лица, желающие продлить проживание в Хостеле, должны сообщить об этом администратору Хостела не позже, чем за два часа до окончания срока проживания. Продление проживания осуществляется при наличии возможности.

3.7. При отсутствии возможности продлить срок проживания Гостя в том же номере или предоставить другой номер, а также в случае истечения срока действия визы Республики Беларусь, проживающие обязаны освободить занимаемый номер не позже расчетного часа.

3.8. Лица, поселяющиеся в Хостел по брони, подтвержденной администрацией Хостела, имеют приоритетное право поселения перед лицами, желающими продлить проживание по истечении согласованного срока проживания.

3.9. Размещение в Хостеле по предварительной заявке или по свободному поселению до расчетного часа производится при наличии свободных и готовых к заселению номеров на усмотрение администрации Хостела.

3.10. Действие Договора относительно срока проживания заканчивается в 12.00 дня выезда Гостя из Хостела, кроме случаев позднего выезда, а в отношении оплаты – до окончательного расчета за

оказанные услуги. При выезде Гость должен подойти к стойке рецепции, уточнить состояние своего лицевого счета и при наличии задолженности погасить ее, а также вернуть ключ от номера.

3.11. Нарушение одной из сторон условий Договора и настоящих Правил дает право другой стороне прекратить действие Договора, уведомив об этом сторону, нарушившую условия Договора.

#### 4. РЕЖИМ ПОСЕЛЕНИЯ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ ЗА ПРОЖИВАНИЕ

4.1. Расчетный час в Хостеле для выезда установлен в 12:00 по местному времени в день выезда, для заезда – 14:00 в день заезда.

4.2. Забронированные номера должны быть готовы к поселению Гостей не позднее, чем к 14.00 (если в заявке или договоре не было оговорено иное), а номера отъезжающих освобождены к 12.00 текущих суток по местному времени.

4.3. Оплата за проживание в Хостеле взимается по действующему тарифу на условиях предварительной оплаты: посуточно или в полном объеме за весь срок проживания.

4.4. При проживании в Хостеле не более суток (не более 24 часов) плата за номер взимается за полные сутки.

4.5. При вселении в Хостел до расчетного часа (в период времени с 07:00 до 12:00) доплата за ранний заезд взимается в размере стоимости половины суток.

4.6. В случае задержки Гостя в номере после расчетного часа (поздний выезд) на срок:

- до 6 часов - производится доплата в размере 50% полной стоимости суточного проживания (за половину суток),

- от 6 до 24 часов – производится доплата за полные сутки.

4.7. Специальные цены, промопредложения, акции для расчета стоимости раннего заезда и позднего выезда не действительны.

4.8. Перед заселением в номер Гостю необходимо внести 100% предоплату за весь период проживания.

4.9. Плата за проживание и дополнительные услуги, предоставляемые в Хостеле, может осуществляться за наличный расчет – в национальной валюте Республики Беларусь – белорусских рублях; банковскими платежными карточками; по безналичному расчету; через Интернет Эквайринг и другими предусмотренными законодательством Республики Беларусь способами.

4.10. Не взимается плата за проживание в Хостеле детей в возрасте до 3 лет при условии их размещения с родителями (опекунами) в индивидуальном номере без предоставления отдельного места в номере. В случае необходимости предоставления дополнительной кровати для ребенка данной возрастной категории взимается оплата в соответствии с действующими в Хостеле тарифами (за исключением случаев предоставления детской кровати для детей до 3 лет).

4.11. По просьбе проживающих в номерах (определенных администрацией) может предоставляться одно дополнительное место с оплатой его в соответствии с утвержденным тарифом (с предоставлением дополнительного комплекта постельного белья).

4.12. Дети до 14 лет могут размещаться только с родителями либо сопровождающими, имеющими нотариально заверенную доверенность.

4.13. В случае задержки Гостя после расчетного часа на срок до 6 часов в номере:

4.13.1. забронированном по заявке компании, не имеющей с Исполнителем договорных отношений, либо который Гость забронировал самостоятельно или в который он вселился без предварительного бронирования производится доплата самим Гостем в размере 50% суточной стоимости номера по тарифу «Открытый/BAR», действующему на момент оплаты.

4.13.2. забронированном и оплачиваемом по безналичному расчету по тарифу со скидкой согласно условиям Договора с Исполнителем, при отсутствии заявки организации на продление сроков проживания, доплата производится самим Гостем в размере 50% суточной стоимости номера по тарифу «Открытый/BAR», действующему на момент оплаты.

4.13.3. забронированном по тарифу со скидкой согласно условиям Договора с Исполнителем и оплачиваемом в соответствии с заявкой Гостем самостоятельно на стойке, при наличии заявки организации на продление сроков проживания, производится доплата самим Гостем в размере 50% суточной стоимости номера по тарифу со скидкой согласно условиям Договора на оказание гостиничных услуг.

4.13.4. забронированном по тарифу со скидкой согласно условиям Договора с Исполнителем и оплачиваемом в соответствии с заявкой Гостем самостоятельно на стойке, при отсутствии заявки на продление сроков проживания, производится доплата самим Гостем в размере 50% суточной стоимости номера по тарифу «Открытый/BAR», действующему на момент оплаты.

4.14. В случае досрочного расторжения договора, по которому была произведена предварительная оплата услуг Хостел производит в установленном порядке возврат денежных средств Потребителю, который оплатил данную услугу, в размере стоимости невостребованных услуг. В случае выезда Гостя менее чем за 24 часа до окончания оплаченного срока проживания, возврат денежных сумм не осуществляется.

4.15. При изменении Гостем категории номера, забронированного и оплачиваемого по безналичному либо наличному расчету по тарифу со скидкой согласно условиям Договора с Исполнителем, в сторону ее повышения (при отсутствии заявки компании на изменение категории номера), доплата производится самим Гостем в размере разницы между тарифом со скидкой согласно условиям Договора на оказание услуг проживания и «Открытым/BAR» тарифом на номер категории в сторону повышения.

4.16. В Хостеле могут действовать специальные тарифы (скидки), устанавливаемые локальными нормативными правовыми актами.

## 5. ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ В ХОСТЕЛЕ

5.1. Гостю, поселяемому в Хостел, выдается документ, подтверждающий проживание в Хостеле – регистрационная карта с указанием информации об оплате, фискальный чек (после совершения оплаты) и ключ (электронный либо механический) от номера.

5.2. Ключ от номера проживающему в Хостеле выдается администратором при поселении. Передача ключа от номера (электронного или механического) другому лицу, не проживающему в данном номере, не допускается.

5.3. Проживающие в Хостеле обязаны:

5.3.1. соблюдать настоящие Правила, Правила пожарной безопасности и Санитарные нормы;

5.3.2. бережно относиться к имуществу и оборудованию Хостела, соблюдать чистоту и порядок. В случае повреждения или утраты имущества (в том числе ключа от номера) и/или оборудования Хостела, Гость (проживающий) возмещает стоимость нанесенного ущерба в действующих на момент проживания ценах согласно прейскуранту;

5.3.3. не шуметь и не совершать действий, нарушающих условия проживания других Гостей;

5.3.4. уходя из номера, выключать осветительные приборы, телевизор, закрывать водоразборные (водопроводные) краны, окна, входную дверь.

5.3.5. по истечении установленного срока проживания освободить номер (место в номере);

5.3.6. при выселении из Хостела произвести окончательный расчет за оказанные услуги и сдать горничной занимаемый номер (место в номере), а администратору Хостела – ключ от номера.

5.4. Проживающим в Хостеле запрещается:

5.4.1. пользоваться открытым огнем, электронагревательными приборами;

5.4.2. распивать спиртные напитки;

5.4.3. курить самим и разрешать курить приглашенным лицам в номерах Хостела, а также в местах, не предусмотренных для курения (информацию о расположении мест, специально предназначенных для курения в Хостеле, проживающие могут получить у администратора Хостела). При обнаружении признаков курения в номере с Гостя взыскивается плата за дезодорацию номера в действующих на момент проживания ценах согласно прейскуранту;

5.4.4. включать звукопроизводящую аппаратуру с громкостью, превосходящей слышимость в пределах номера;

5.4.5. хранить в номере громоздкие вещи, оружие, наркотики, отравляющие, легковоспламеняющиеся и взрывчатые вещества и материалы и т.п.;

5.4.6. держать в номере насекомых, животных, птиц и других представителей фауны;

5.4.7. оставлять в номере в свое отсутствие приглашенных лиц, а также передавать им ключ от номера.

5.5. Посторонние лица (не оформленные в Хостеле в установленном порядке) могут находиться в номере с 7.00 до 23.00 часов по приглашению проживающего в нем Гостя при условии уведомления администратора. Проживающие в Хостеле несут ответственность за своевременный уход приглашенных и соблюдение ими Правил проживания в Хостеле. При нахождении приглашенного в номере после 23.00 часов должно быть оформлено его проживание в Хостеле в установленном настоящими Правилами порядке с оплатой (в установленных Исполнителем случаях) согласно действующему тарифу.

5.6. В случае временного выезда из Хостела, Гость обязан сообщить об этом администратору и внести предоплату за период отсутствия (если она им не была внесена ранее), в противном случае он теряет право на проживание и подлежит выселению, а также обязан оплатить Исполнителю фактически оказанные им услуги до момента выселения.

5.7. В случае, если Гость выезжает из Хостела, не предупредив администратора Хостела, но оставляет вещи в номере, то номер считается занятым им до конца оплаченного срока проживания. По истечении указанного срока оставшиеся в номере вещи в установленном порядке актируются и сдаются в камеру хранения как забытые.

5.8. Не допускается проживание в хостеле с животными без получения предварительного разрешения администрации.

5.9. Администрация вправе выселить проживающего в Хостеле до момента окончания согласованного срока проживания в случае нарушения Гостем настоящих Правил.

## 6. ОБСЛУЖИВАНИЕ ГОСТЕЙ

6.1. Администрация Хостела предоставляет Гостям по их просьбе дополнительные платные услуги согласно перечню, утвержденному для данного Хостела.

6.2. Проживающим в Хостеле предоставляются следующие бесплатные услуги:

6.2.1. доставка в номер поступающей на имя Гостя корреспонденции при ее получении;

6.2.2. вызов врача заболевшему, а при необходимости - скорой помощи;

6.2.3. побудка к определенному времени по просьбе Гостя;

6.2.4. предоставление кипятка, иголок, ниток.

6.3. Порядок уборки номеров горничными, периодичность смены постельного белья и полотенец, комплектация ванных комнат косметическими и банными принадлежностями регламентируются действующими стандартами, санитарными нормами и правилами Республики Беларусь.

6.4. Администраторы и другие работники Хостела предоставляют Гостям необходимую справочную информацию о режиме работы служб Хостела, туристических возможностях Республики Беларусь, содействие в вызове такси и организации трансфера и экскурсий.

6.5. Проживающим в индивидуальных номерах Хостела гарантируется сохранность их личных вещей, находящихся в номере, кроме случаев, оговоренных в пункте 6.6. настоящих Правил, а также сохранность багажа, сданного в камеру хранения, при условии соблюдения настоящих Правил.

6.6. За вещи, оставленные гостем в общих (многоместных) номерах, а также за деньги, иные валютные ценности, ценные бумаги, электронику и другие драгоценности, не сданные на хранение в предоставляемый Хостелом Гостю на возмездной основе индивидуальный сейф (ячейку), Исполнитель (Хостел) ответственности не несет.

6.7. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администратору Хостела. В противном случае Исполнитель (Хостел) освобождается от ответственности за несохранность вещей.

6.8. В случае обнаружения забытых вещей администрация Хостела принимает меры по возврату их владельцу в соответствии с Правилами обращения с забытыми вещами, действующими в Хостеле.

6.9. Исполнитель освобождается от ответственности за утрату, недостачу или повреждение вещей проживающего (Гостя), если они произошли по вине проживающего (Гостя).

6.10. В целях обеспечения безопасности в Хостеле, контроля качества оказания услуг в холлах и коридорах Хостела ведется видеонаблюдение и аудиозапись.

6.11. Книга замечаний и предложений Хостела находится на рецепции и выдается по первому требованию.

## 7. ПРОЧИЕ ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН.

7.1. Гость принимает на себя обязательства по оплате оказываемых Хостелом услуг и несет ответственность за соблюдение настоящих Правил.

7.2. Серьезное или повторяющееся нарушение Гостем Правил дает Исполнителю право прекратить действие Договора, предварительно уведомив об этом Гостя. В данном случае при выселении Гость обязан оплатить фактически оказанные ему услуги.

7.3. Гость несет имущественную ответственность за любой ущерб, нанесенный им на территории Хостела другим лицам и/или их имуществу, а также имуществу, зданию, отделке или оборудованию Исполнителя.

7.4. В случае нарушения Исполнителем настоящих Правил, защита прав потребителей осуществляется в порядке, установленном Законом Республики Беларусь «О защите прав потребителей» (в действующей редакции).

7.5. В остальном, что не предусмотрено настоящими Правилами, Исполнитель и Потребитель руководствуются действующим законодательством Республики Беларусь.

7.6. Нарушение данных правил влечет ответственность в соответствии с законодательством Республики Беларусь.