

Памятка «Права потребителей гостиничных услуг»

Предоставление гостиничных услуг допускается только при наличии свидетельства о присвоении гостинице определенной категории, предусмотренной Положением о классификации гостиниц, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 16 февраля 2019 года N 158, в случае если такое требование предусмотрено законодательством Российской Федерации.

Исполнитель обязан довести до сведения потребителя посредством размещения в помещении гостиницы,

Защита прав и законных интересов между потребителем и продавцом при продаже товаров дистанционным способом регулируется Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее по тексту - Закон № 2300-1) и Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.04.1997 № 490 (далее по тексту - Правила).

предназначенном для оформления временного проживания потребителей, а также иными способами, в том числе на сайте гостиницы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информацию об оказываемых им услугах, которая должна содержать:

- ✓ сведения об исполнителе, номер его контактного телефона, а также данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц либо факт внесения сведений об индивидуальном предпринимателе в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;
- ✓ сведения о вышестоящей организации (при наличии);
- ✓ сведения о присвоенной гостинице категории, предусмотренной Положением о классификации гостиниц, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 16 февраля 2019 года N 158, о реквизитах (номере и дате выдачи) свидетельства о присвоении гостинице определенной категории и о выдавшей его аккредитованной организации, а также о приостановлении действия свидетельства о присвоении гостинице определенной категории;
- ✓ сведения о сертификации услуг, если такая сертификация проводилась в порядке, предусмотренном системой сертификации услуг гостиниц;
- ✓ категории номеров гостиницы (в случае присвоения категории) и цену номеров (места в номере)
- ✓ перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере);
- ✓ сведения о форме и порядке оплаты гостиничных услуг;
- ✓ перечень и цену иных платных услуг, оказываемых исполнителем за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты;
- ✓ сведения о форме, условиях и порядке бронирования, аннулирования бронирования;
- ✓ предельный срок проживания в гостинице, если он установлен исполнителем;
- ✓ перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании гостиничных услуг в соответствии с законами, иными нормативными правовыми актами;
- ✓ сведения об иных платных услугах, оказываемых в гостинице третьими лицами;
- ✓ сведения о времени заезда (выезда) из гостиницы;
- ✓ сведения о правилах проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами, установленные исполнителем гостиничных услуг.

Данная информация располагается в доступном для посетителей месте и оформляется таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с ней неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени гостиницы.

Законодатель предоставляет потребителю право на бронирование (т. е. предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице). Бронирование номеров осуществляется в любой форме, в том числе путём составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путём принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи. Выделяют два вида бронирования: гарантированное и негарантированное:

- ✓ гарантированное бронирование, т. е. гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется;
- ✓ негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется

Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку. Порядок и форма отказа от бронирования устанавливаются исполнителем.

Договор заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

- ✓ 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, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами 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 признанного 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.

Договор заключается между заказчиком (потребителем) и исполнителем путем составления документа, подписанного двумя сторонами, который должен содержать:

- ✓ наименование исполнителя (для индивидуальных предпринимателей - фамилию, имя, отчество (если имеется), сведения о государственной регистрации;
- ✓ сведения о заказчике (потребителе) (наименование и сведения о государственной регистрации юридического лица или фамилию, имя, отчество (при наличии) физического лица и сведения о документе, удостоверяющем его личность, оформленном в установленном порядке);
- ✓ сведения о предоставляемом номере (месте в номере);
- ✓ цену номера (места в номере);
- ✓ период проживания в гостинице;
- ✓ иные необходимые сведения (по усмотрению исполнителя).

Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и уходящих из гостиницы.

В гостинице с номерным фондом не более 50 номеров исполнитель вправе самостоятельно устанавливать время обслуживания потребителей.

Заезд в гостиницу и выезд из гостиницы потребителя осуществляются с учетом расчетного часа, который устанавливается в 12 часов текущих суток по местному времени. Исполнитель с учетом местных особенностей и специфики деятельности вправе изменить установленный расчетный час.

Время заезда устанавливается исполнителем. Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять более 2 часов.

Исполнитель не вправе без согласия потребителя предоставлять иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере).

Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

- ✓ вызов скорой помощи, других специальных служб;
- ✓ пользование медицинской аптечкой;
- ✓ доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- ✓ побудка к определенному времени;
- ✓ предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- ✓ иные услуги по усмотрению исполнителя.

Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме после их оказания потребителю.

С согласия потребителя (заказчика) оплата гостиничных услуг может быть произведена при заключении договора в полном объеме или частично.

При осуществлении расчетов с потребителем исполнитель выдает потребителю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с расчетным часом.

В случае задержки выезда потребителя после установленного расчетного часа плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем.

При размещении потребителя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.

Потребитель обязан соблюдать правила, указанные в [пункте 7](#) настоящих Правил.

Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, если потребитель нарушает условия договора, при этом потребитель возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы.

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

За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

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 Российской Федерации.

Потребитель несет ответственность и возмещает ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и Правилами.

По вопросам защиты прав потребителей можно обращаться в Консультационный центр для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области»

Телефонный номер Единого консультационного центра Роспотребнадзора **8 800-555-49-43 (по России звонок бесплатный).**

Адрес:

г. Новосибирск, ул. Спартака 8Д, каб.№18 тел. 8 (838) 223-97-86

г. Новосибирск ул. Ядринцевская,69, каб. №11, тел. 8 (838)223-35-33

Часы работы с 08-30 до 17-00 (с пн.-пт.) Обед: с 12.00 до 12.30

эл. почта: cgnsso.@cn.ru, kz_zpp_nsk@mail.ru