

# Памятка. Правила предоставления гостиничных услуг

Практически каждый из нас сталкивается с необходимостью переночевать или остановиться на определенный срок в гостинице (отеле) отправляясь на отдых.

Однако, не все потребители гостиничных услуг знают свои права и обязанности.



Рассмотрим, на что необходимо обращать внимание потребителям гостиничных услуг.

Стоит помнить, что предоставление гостиничных услуг допускается только при наличии свидетельства о присвоении гостинице соответствующей категории, предусмотренной системой классификации гостиниц и иных средств размещения, утвержденной Министерством культуры Российской Федерации. Положение о классификации гостиниц применяется: с 1 января 2021 года в отношении всех гостиниц.

*Цель классификации гостиниц - предоставление потребителям необходимой и достоверной информации о соответствии гостиниц установленной системе классификации.*

Запрещается предоставлять гостиничные услуги без свидетельства о присвоении гостинице определенной категории, а также использовать в рекламе, названии и деятельности категорию, не соответствующую указанной в таком свидетельстве.

## **ВИДЫ БРОНИРОВАНИЯ**

Исполнитель вправе осуществлять бронирование в любой форме, в том числе путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя или заказчика.

**-Гарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором 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.

Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА**

Правила предоставления гостиничных услуг предписывает исполнителю и потребителю гостиничных услуг заключать договор путем составления документа, подписанного обеими сторонами, который должен содержать:

- наименование исполнителя (для индивидуальных предпринимателей - фамилию, имя, отчество (если имеется), сведения о государственной регистрации;
- сведения о заказчике (потребителе);
- сведения о виде гостиницы, категории гостиницы, указанной в свидетельстве о присвоении гостиницы определенной категории, предоставляемом номере (месте в номере) и об адресе гостиницы;
- сведения о категории номера, цене номера (места в номере), количестве номеров (мест в номере);
- период проживания в гостинице;
- время заезда и время выезда (расчетный час);
- иные необходимые сведения (по усмотрению исполнителя).

Договор считается заключенным, если письменная оферта акцептована путем выполнения указанных в ней действий, например совершения необходимого платежа.

Таким образом, счет на оплату гостиничных услуг, который содержит всю необходимую информацию будет являться договором, если потребитель оплатит его.

**Следует помнить!** Исполнитель не имеет права предоставлять дополнительные услуги без согласия потребителя и, соответственно, требовать за них плату. При этом потребитель может отказаться от оплаты этих услуг, а если они уже были оплачены – потребовать возврата уплаченной суммы.

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

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка;
- иные услуги по усмотрению исполнителя.

Обращаем Ваше внимание, законодательство в сфере защиты прав потребителей не обязывает хозяйствующие субъекты, оказывающие гостиничные услуги иметь «книгу отзывов и предложений» и предоставлять ее по требованию потребителя. Даже в случае наличия «книги отзывов и предложений», отказ в ее предоставлении, ответственность для исполнителя не порождает.

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.

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.

**ПОМНИТЕ!** Потребитель вправе в любое время отказаться от заказанной им гостиничной услуги при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов. При этом исполнителем может использоваться посуточная или почасовая оплата проживания.

При обнаружении какого-либо недостатка необходимо сразу поставить об этом в известность исполнителя, подготовив письменную претензию в двух экземплярах, в которой необходимо четко сформулировать свои требования.

*Информация подготовлена на основе открытых Интернет-источников*