

Гостиничные услуги, что нужно знать потребителю!

Деятельность в сфере предоставления гостиничных услуг регулируется «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденными постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853.

В соответствии с Правилами до потребителя должна быть доведена информация об исполнителе и о предоставляемых им гостиничных услугах. Информация может быть предоставлена на вывеске, расположенной около входа в гостиницу, в помещении гостиницы, а также на сайте гостиницы в сети «Интернет».

Информация об оказываемых услугах должна содержать следующие сведения:

- об исполнителе, в том числе номер его контактного телефона, сведения о государственном регистрационном номере, ИНН;
- о виде гостиницы, присвоенной категории;
- о категории номеров гостиницы и цену номеров (места в номере);
- перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере);
- о форме и порядке оплаты услуг;
- перечень и цену иных платных услуг, оказываемых исполнителем за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты;
- о форме, условиях и порядке бронирования, а также о порядке отмены бронирования;
- предельный срок проживания в гостинице;
- перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот;
- об иных платных услугах, оказываемых в гостинице третьими лицами;
- о времени заезда и времени выезда;
- о правилах проживания в гостинице и пользовании гостиничными услугами (при наличии).

Гостиничные услуги предоставляются исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме, в котором должно быть указано:

- наименование исполнителя и сведения о государственной регистрации;
- сведения о заказчике (потребителе);
- сведения о виде, категории гостиницы;
- сведения о категории номера, цене номера (места в номере);
- период проживания в гостинице;
- время заезда и время выезда (расчетный час);
- иные необходимые сведения.

В гостинице могут быть следующие виды бронирования:

- 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 договор прекращается.

- негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего договор прекращается.

Исполнитель вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

При заселении в гостиницу, потребитель должен представить документ удостоверяющий личность:

- паспорт гражданина РФ или иностранного гражданина;
- свидетельство о рождении для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
- разрешение на временное проживание (вида на жительство) лица без гражданства.

Заезд в гостиницу и выезд из гостиницы потребителя осуществляются с учетом времени заезда и времени выезда (расчетного часа), которые устанавливаются исполнителем с учетом местных особенностей и специфики деятельности.

Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять более 3 часов.

Потребителю должны предоставляться бесплатно следующие услуги:

- 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.

Исполнитель не вправе без согласия потребителя оказывать какие-либо платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере).

Исполнителем может быть установлена посуточная и (или) почасовая оплата проживания.

При посуточной оплате оплата проживания - плата за проживание в гостинице рассчитывается за сутки, определяемые в соответствии со временем заезда и временем выезда (расчетным часом).

При заселении потребителя до установленного времени заезда (ранний заезд) и последующим проживанием в гостинице плата за номер (место в номере) за период от времени заселения до времени заезда взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.

Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем.

В случае задержки выезда потребителя после времени выезда (расчетного часа) (поздний выезд) плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем.

За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет перед заказчиком (потребителем) ответственность, предусмотренную законодательством РФ, в том числе о защите прав потребителей.

При обнаружении недостатков в оказанных услугах потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков;
- уменьшения цены за некачественно оказанную услугу;
- расторжения договора и взыскания убытков:

а) в случае если исполнитель не устранил эти недостатки;

б) в случае обнаружения существенных недостатков в оказанной услуге или иных существенных отступлений от условий договора.

Требования потребителя об уменьшении цены оказанной услуги и возмещении убытков, причиненных расторжением договора, подлежат удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления требования.

В случае предоставления услуг ненадлежащего качества исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час) просрочки неустойку в размере 3% цены отдельной услуги или цены договора, если не определена цена услуги.

В случае возникновения спорных ситуаций с исполнителем услуг за оказанием консультационной помощи, составлением претензии или искового заявления в судебные инстанции можно обращаться в консультационные пункты для потребителей <https://www.cgemo.ru/konsultatsionnyy-tsentr/filialy/>