

Памятка потребителю


Выбираем гостиничные услуги

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).

Порядок бронирования номера в гостинице

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.

Бронирование считается действительным с момента получения потребителем уведомления, содержащего сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), категории (виде) заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в гостинице, иные сведения, определяемые исполнителем.



Порядок оформления в гостинице

1

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.

2

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.

3

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.

4

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).

5

Оплата гостиничных услуг.

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.

Ответственность исполнителя за ненадлежащее исполнение обязательств

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.

Специалисты по защите прав потребителей напоминают о том, что в случае возникновения спорных ситуаций с продавцом товаров, за оказанием консультационной помощи, составлением претензии или искового заявления в судебные инстанции можно обращаться в **консультационные пункты для потребителей** (контактные данные можно найти по ссылке <http://ku66.pf>).

Единый консультационный центр Роспотребнадзора
8-800-555-49-43

Памятка подготовлена Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области».

При использовании памятки ссылка на сайт www.66.rospotrebnadzor.ru обязательна