

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 с использованием СПС Консультант Плюс

Ждем Вас по адресам:

г.Иркутск, ул.Трилисера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 zpp@sesoirk.irkutsk.ru
г.Ангарск, 95 кв. д.17 тел.8(395-5) 67-55-22 ffbuz-angarsk@yandex.ru
г.Усолье-Сибирское, ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24 ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru
г.Черемхово, ул.Плеханова, 1, тел.8(395-46) 5-66-38; ffbuz-cheremxovo@yandex.ru
г.Саянск, мкр.Благовещенский, 5А тел. 8(395-53) 5-10-20 ffbuz-sayansk@yandex.ru
п.Залари (обращаться в г.Иркутск)
г.Тулун(обращаться в г.Иркутск)
г.Нижнеудинск, ул.Энгельса, 8 тел.8(395-57)7-09-53, ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru ,
г.Тайшет, ул.Старобазарная, 3-1н тел. 8(395-63) 5-35-37; ffbuz-taishet@yandex.ru
г.Братск (обращаться в г.Иркутск)
г.Железногорск-Илимский, (обращаться в г.Иркутск, г.Усть-Кут)
г.Усть-Илимск, лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46; ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru
г.Усть-Кут, ул.Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-03-78; ffbuz-u-kut@yandex.ru
п.Усть-Ордынский, пер.1 Октябрьский, 15 тел. 8 (395-41) 3-10-78, ffbuz-u-obao@yandex.ru

ФБУЗ «Центр гигиены и

эпидемиологии в Иркутской области



ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Консультационный центр и пункты
по защите прав потребителей

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