

**Консультационный центр для потребителей**  
**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Мордовия» информирует:**

**ПАМЯТКА**  
**ГОСТИНИЧНЫЕ УСЛУГИ**

Под **ГОСТИНИЧНЫМИ УСЛУГАМИ** понимается комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется руководством гостиницы.

Оказание таких услуг подпадает под действие Закона РФ «О защите прав потребителей» и Правил предоставления гостиничных услуг в РФ (утв. постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1853). Отношения являются двусторонними, где с одной стороны выступает потребитель (физическое лицо), а с другой стороны гостиница, т.е. исполнитель (юридическое лицо или индивидуальный предприниматель), либо трехсторонними, в которых также участвует заказчик (физическое или юридическое лицо, которое заключает договор для потребителя).

Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами, при этом они не должны противоречить действующему законодательству РФ.

Договор заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность.

Потребитель обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в сроки и в порядке, которые указаны в договоре. Исполнитель в обязательном порядке выдает потребителю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

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

**БРОНИРОВАНИЕ** – это закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя.

Исполнитель вправе осуществлять бронирование в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя или заказчика. При этом форма заявки устанавливается исполнителем.

**При гарантированном бронировании** 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.

**При негарантированном бронировании** 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.

Исполнитель вправе отказать в бронировании при отсутствии свободных мест на указанную дату.

В гостиницах, имеющих свыше 50 номеров, должно быть обеспечено **круглосуточное** обеспечение прибывающих и убывающих потребителей.

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.

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

Исполнитель вправе установить **предельный срок проживания** в гостинице, одинаковый для всех потребителей.

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 раннем заезде потребителя в гостиницу и последующим его проживанием в гостинице плата за номер за период от времени заселения до времени заезда не должна превышать оплату за половину суток номера. При этом если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, то оплату устанавливает гостиница.

**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 получению;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка;
- иные услуги по усмотрению исполнителя.

**Гостиница отвечает за сохранность вещей** потребителя, внесенных в гостиницу. Однако за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей гостиница отвечает при условии, если они были приняты ею на хранение либо были помещены постояльцем в предоставленный ему гостиницей индивидуальный сейф.

Гостиница освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома постояльца был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

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

Потребитель имеет право на получение качественной услуги. Услуга должна соответствовать условиям договора, в том числе по цене, срокам проживания, типу номера, согласованным сторонами в договоре дополнительным требованиям потребителя. При отсутствии или неполном объеме условий договора услуга должна соответствовать требованиям, обычно предъявляемым к такого рода услугам. Кроме этого, качество услуги должно соответствовать обязательным требованиям нормативных документов, в том числе правилам, стандартам, санитарным нормам и правилам, техническим документам.

По поводу всех выявленных **недостатков** потребителю рекомендуется обращаться к исполнителю с **письменными претензиями**, составленными в двух экземплярах, один из которых (с отметкой исполнителя о принятии) остается у потребителя.

## СТОИМОСТЬ ГОСТИНИЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Цена номера или места в номере, перечень услуг, которые входят в эту цену, а также порядок и способы оплаты устанавливаются исполнителем. Может быть установлена посуточная и (или) почасовая оплата проживания. Цена номера и иные условия договора должны быть одинаковыми для всех потребителей. Законодательно или локальными актами исполнителя могут быть установлены льготы для отдельных категорий граждан.

**По вопросам получения консультаций в области защиты прав потребителей, помощи в составлении ПРЕТЕНЗИЙ и ИСКОВЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ обращайтесь в**

**КОНСУЛЬТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

г. Саранск, ул. Дальняя, д. 1А, (2 корпус), каб. 241

тел. 8(8342) 24-62-68

e-mail: [kczpp@list.ru](mailto:kczpp@list.ru)

Skype (kons\_center)

[http://13.rospotrebnadzor.ru/center/konsultac\\_centr\\_dlja\\_potrebit](http://13.rospotrebnadzor.ru/center/konsultac_centr_dlja_potrebit)



Единый Консультационный центр Роспотребнадзора

88005554943

(звонок бесплатный)

Информация актуальна на 1 мая 2023 года