

## **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 <a href="mailto:zpp@sesoirk.irkutsk.ru">zpp@sesoirk.irkutsk.ru</a>
г.Ангарск, 95 кв. д.17 тел.8(395-5) 67-55-22 <a href="mailto:ffbuz-angarsk@yandex.ru">ffbuz-angarsk@yandex.ru</a>
г.Усолье-Сибирское, ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24 <a href="mailto:ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru">ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru</a>
г.Черемхово, ул.Плеханова, 1, тел.8(395-46) 5-66-38; <a href="mailto:ffbuz-cheremxovo@yandex.ru">ffbuz-cheremxovo@yandex.ru</a>
г.Саянск, мкр.Благовещенский, 5А тел. 8(395-53) 5-10-20 <a href="mailto:ffbuz-sayansk@yandex.ru">ffbuz-sayansk@yandex.ru</a>
п.Залари (обращаться в г.Иркутск)
г.Тулун(обращаться в г.Иркутск)
г.Нижнеудинск, ул.Энгельса, 8 тел.8(395-57)7-09-53, <a href="mailto:ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru">ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru</a> ,
г.Тайшет, ул.Старобазарная, 3-1н тел. 8(395-63) 5-35-37; <a href="mailto:ffbuz-taishet@yandex.ru">ffbuz-taishet@yandex.ru</a>
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; <a href="mailto:ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru">ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru</a>
г.Усть-Кут, ул.Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-03-78; <a href="mailto:ffbuz-u-kut@yandex.ru">ffbuz-u-kut@yandex.ru</a>
п.Усть-Ордынский, пер.1 Октябрьский, 15 тел. 8 (395-41) 3-10-78, <a href="mailto:ffbuz-u-obao@yandex.ru">ffbuz-u-obao@yandex.ru</a>

**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**