**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.

**Исполнительпо просьбе потребителяобязан 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.Трилиссера, 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**](mailto: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**