**«Гостиница - это предприятие, предоставляющее людям, находящимся вне дома, комплекс услуг, важнейшими среди которых в равной степени являются услуги размещения и питания».**

Сущность предоставления гостиничной услуги состоит в том, что, с одной стороны, в пользование потребителя предоставляются специальные помещения (гостиничные номера), с другой стороны, предоставляются услуги, выполняемые непосредственно персоналом гостиницы: услуги портье по приему и оформлению гостей, услуги горничных по уборке гостиничных номеров и т.д.

Главное, чем гордятся сегодня собственники современных гостиниц – это присвоенной категорией (графическим отображением категории является знак от\* до \*\*\*\*\* звезд), т.е каким количеством звезд обладает их отель.

Звезды у гостиницы показывают, но не всегда гарантируют посетителю, качественный сервис и комфорт. Поэтому сегодня граждане, пользующиеся услугами гостиниц, должны знать свои права и владеть терминами, которые используются в этом бизнесе.

Выбирая гостиницу надо помнить, что присвоенная категория соответствует материально-техническому обеспечению, перечню и качеству предоставляемых услуг.

Категория одна и две «звезды» предполагают минимально-необходимые условия для проживания. С каждой дополнительной «звездой» увеличиваются комфортабельность и набор предоставляемых услуг.

**О чем Вас должны информировать:**

В помещении гостиницы, на сайте гостиницы в сети интернет исполнитель обязан разместить следующую информацию:

- наименование, юридический адрес исполнителя, сведения о государственной регистрации;

- информацию о предоставляемых услугах;

- свидетельство о присвоении гостинице соответствующей категории («звездность»), если таковая присваивалась;

- категории номеров гостиницы и цену номеров (места в номере);

- сведения о форме и порядке оплаты гостиничных услуг;

- сведения о времени заезда;

-  перечень услуг, входящих в стоимость размещения;

-   перечень и цена дополнительных услуг;

- сведения о получение льгот;

- порядок проживания в гостинице;

Также в каждом номере должна быть информация о порядке проживания в гостинице, правила противопожарной безопасности и правила пользования электробытовыми приборами.

**Внимание!** Исполнитель не имеет права предоставлять Вам дополнительные услуги без Вашего согласия и, соответственно, требовать за них плату.

**Исполнитель вправе применять:**

***Гарантированное бронирование –*** *ожидание потребителя в течение суток от часа бронирования. При несвоевременном отказе от бронирования, опоздания или не заезда потребителя с него взимается суточная плата за фактический простой номера.*

***Негарантированное бронирование*** – *ожидание потребителя до определенного часа, установленного в день заезда, после чего бронирование аннулируется*.

**Важно знать!**

Обычно расчетным часом является 12 часов, но исполнитель с учетом местных особенностей и специфики деятельности вправе изменить установленный расчетный час**.**

Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять более 2 часов.

При размещении потребителя с 0 часов до расчетного часа плата за проживание не может превышать плату за половину суток.

В случае задержки выезда после расчетного часа плата за проживание взимается в порядке, установленном исполнителем.

**Отказаться от услуги!**

Потребитель вправе расторгнуть договор с отелем в любое время. Но предварительно он должен заплатить исполнителю за уже оказанные ему услуги.

Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, если потребитель нарушает условия договора, при этом потребитель возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы.

**Надо знать!**

**Без дополнительной платы** клиентам гостиницы должны предоставляться следующие услуги:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;

- пользование медицинской аптечкой;

- доставка в номер корреспонденции;

- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;

- также персонал гостиницы может разбудить гостя в определенное время;

**Права потребителя при обнаружении недостатков в оказываемых ему услугах.**

***Недостаток услуги –*** *это ее несоответствие предусмотренным законом требованиям, а также условиям договора. Также считается, что услуга обладает недостатком, если она не соответствует целям, для которых обычно используется или целям, которые потребитель поставил перед исполнителем при заключении с ним договора.*

**Если потребитель считает, что в предоставленной ему услуге есть недостатки, он вправе по своему выбору потребовать:**

- безвозмездного устранения недостатков;

  - уменьшения цены за некачественно оказанную услугу;

Исполнитель должен устранить недостатки услуги в течение часа с момента предъявления потребителем соответствующего требования.

Если же исполнитель обнаруженные недостатки в установленный срок не устранил, а также, если он отступает от условий договора или эти недостатки существенны, клиент может расторгнуть договор и потребовать полного возмещения убытков.

Если потребитель потребовал уменьшить цену услуги, либо возместить ему убытки, причиненные расторжением договора, то это должно быть сделано в течение 10 дней со дня предъявления клиентом этих требований.

Даже в том случае, если исполнитель недостатки устранил, он все равно не освобождается от уплаты неустойки.

**ФБУЗ «Центр гигиены   
и эпидемиологии в Новгородской области»**



**Памятка потребителю гостиничных услуг**

**центр по информированию   
и консультированию потребителей В.Новгород, ул. Германа, 29-а,**

**тел. 77-20-38, 73-06-77**

**электронная почта: zpp.center@yandex.ru**