|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| https://www.53.rospotrebnadzor.ru/wp-content/themes/rospotrebnadzor/img/s.gif |

|  |
| --- |
| **Информация для потребителя. Гостиничные услуги, что нужно знать при предоставлении гостиничных услуг**Отношения между потребителями и исполнителями гостиничных услуг регулируются. Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утверждены постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1853.**Договор с гостем становится обязательным, но способы его заключения достаточно широки.**Теперь с гостем требуется заключить договор. Таким образом, если вам направили заявку на бронирование, и вы ее подтвердили или Потребитель внес денежные средства в подтверждение бронирования – договор считается заключенным. Распечатывать и двухсторонне подписывать его не требуется.Лицо, осуществляющее предпринимательскую или иную приносящую доход деятельность, не вправе оказывать предпочтение одному лицу перед другим лицом в отношении заключения публичного договора, за исключением случаев, предусмотренных законом или иными правовыми актами. Иными словами, гостиница не может продать один и тот же номер, в один и тот же временной промежуток, потребителям, имеющим одинаковый объем прав, по разной стоимости. Отказ при заезде в гостиницу от бронирования и заключение договора на более выгодных условиях будет считаться незаконным.Конкретизирован вопрос о штрафе в случае несвоевременного заезда в гостиницу.В Правилах введены понятия гарантированного и негарантированного бронирования. Касательно гарантированного бронирования четко определены сроки возможного заезда, а также предельная величина возможного штрафа. 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 не заезда 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 договор прекращается.**Дети до 14 лет – с кем и по каким документам?****В Правилах этот вопрос рассматривается детально:**— Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних;— Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).**Расчетный час – на усмотрение администрации.**В Правилах право на установление расчетного часа делегируется самому объекту размещения. 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.Правилами предусмотрено положение определяющее время, которое может быть использовано гостиницей для подготовки номера к заезду нового гостя. Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять более 3 часов.В Правилах приведен список услуг, которые объект размещения обязан предоставить гостю бесплатно.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;е) иные услуги по усмотрению исполнителя.В соответствии с Правилами, при заселении потребителя до установленного времени заезда (ранний заезд) и последующим проживанием в гостинице плата за номер (место в номере) за период от времени заселения до времени заезда взимается в размере, не превышающем плату за половину суток, за исключением, если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов. Тогда плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем.**Гостиница не вправе отказаться от исполнения договора.**За консультации по вопросам соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей гражданам и представителям сферы бизнеса можно обращаться:— общественная приемная Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по тел. 971-106;-Центр по информированию и консультированию потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области», тел.77-20-38, 73-06-77;Работает Единый консультационный центр, который функционирует в круглосуточном режиме, по телефону 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный), без выходных дней на русском и английском языках.Дополнительно информируем, что функционирует Государственный информационный ресурс для потребителей [https://zpp.rospotrebnadzor.ru](https://zpp.rospotrebnadzor.ru/). Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений, с перечнем забракованных товаров. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей. |

 |