**Права потребителей при предоставлении гостиничных услуг.**

****

Основными нормативными актами, регулирующими отношения в сфере прав потребителя гостиничных услуг, являются:

1. Закон РФ от 07.02.1992 г. №2300-I «О защите прав потребителей»;

2. Гражданский кодекс РФ

3. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»

**Исполнитель обязан предоставить потребителю следующую информацию:**

Все сведения о гостинице, самом Исполнителе, с указанием его контактных данных; стоимость размещения для проживания в гостинице в рублях, все услуги, входящие в стоимость размещения; информацию о дополнительных услугах, за которые взимается дополнительная плата; способ и порядок оплаты услуг; перечень граждан, имеющих льготы для проживания в гостинице и список таких льгот; порядок и правила проживания в гостинице; правила противопожарной безопасности и пользования бытовыми приборами.

 Исполнитель вправе применять в гостинице следующие виды бронирования:  — **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 гарантированное бронирование аннулируется;

—  **негарантированное бронирование** — вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего договор прекращается.

 Бронирование считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) уведомления, содержащего сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), категории (виде) заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в гостинице, а также иные сведения, определяемые исполнителем. Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку. Порядок и форма отказа от бронирования устанавливаются исполнителем. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

  Исходя из п. 13 Правил, договор заключается между потребителем и исполнителем путем составления документа, подписанного двумя сторонами, который должен содержать:

а) наименование исполнителя (для индивидуальных предпринимателей — фамилию, имя, отчество (если имеется), сведения о государственной регистрации;

б) сведения о заказчике (потребителе);

в) сведения о предоставляемом номере (месте в номере);

г) цену номера (места в номере);

д) период проживания в гостинице;

е) иные необходимые сведения (по усмотрению исполнителя).

Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в сроки и в порядке, которые указаны в договоре  (п.26 Правил). При осуществлении расчетов с потребителем исполнитель выдает потребителю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

     Заезд в гостиницу и выезд из гостиницы потребителя осуществляются с учетом расчетного часа, который устанавливается в 12 часов текущих суток по местному времени. Исполнитель с учетом местных особенностей и специфики деятельности вправе изменить установленный расчетный час. Время заезда устанавливается исполнителем. Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять более 3 часов.

Далеко не каждый Исполнитель тщательно соблюдает все правила, установленные законодательством, и зачастую предоставляет потребителю не полную информацию об услугах.

**При обнаружении недостатков гостиничных услуг** **потребитель вправе потребовать:**

— безвозмездного устранения таких недостатков;

— уменьшения покупной цены, соответствующего недостаткам услуги;

— расторжения договора оказания гостиничных услуг с полным возмещением понесенных убытков.

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