Права потребителей гостиничных услуг

На новогодних каникулах многие отправятся в различные поездки и путешествия, где могут столкнуться с необходимостью остановиться в гостинице или отеле.

В связи с чем Управление Роспотребнадзора по Ростовской области информирует об основных правах потребителя в сфере оказания гостиничных услуг.

Организации, оказывающие гостиничные услуги, обязаны руководствоваться требованиями, установленными Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992, Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 25.04.1997 г. № 490.

В соответствии с требованиями ст. 9, ст. 11 Закона РФ № 2300-1, п. 9 Правил, исполнитель при оказании гостиничных услуг обязан довести до сведения потребителя на вывеске или в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей,информацию, содержащую: фирменное наименование (наименование); место нахождения (юридический адрес); режим работы.

Если исполнителем является индивидуальный предприниматель, то он долженуказать фамилию, имя, отчество (если имеется), адрес места осуществления деятельности индивидуального предпринимателя, режим работы, а также сведения о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа

В соответствии с требованиями, установленными ст.10 Закона РФ № 2300-1, исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

В указанных целях исполнитель должен размещать в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей, а также иными способами, в том числе на сайте гостиницы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информацию об оказываемых им услугах, которая должна содержать:

-сведения об исполнителе, номер его контактного телефона, а также данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц либо факт внесения сведений об индивидуальном предпринимателе в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

- сведения о вышестоящей организации (при наличии);

- сведения о присвоенной гостинице категории, предусмотренной Положением о классификации гостиниц, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 16 февраля 2019 года N 158, о реквизитах (номере и дате выдачи) свидетельства о присвоении гостинице определенной категории и о выдавшей его аккредитованной организации, а также о приостановлении действия свидетельства о присвоении гостинице определенной категории (следует отметить, что требования об обязательном присвоении гостиницам категории («звёздность» вступают в действие в следующем порядке: с 1 января 2019 года - для наиболее крупных гостиниц с номерным фондом более 50 номеров; с 1 января 2020 года - для гостиниц с номерным фондом более 15 номеров и с 1 января 2021 года - в отношении всех гостиниц);

- сведения о сертификации услуг, если такая сертификация проводилась в порядке, предусмотренном системой сертификации услуг гостиниц;

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

- перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере);

- сведения о форме и порядке оплаты гостиничных услуг;

- перечень и цену иных платных услуг, оказываемых исполнителем за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты;

- сведения о форме, условиях и порядке бронирования, аннулирования бронирования;

- предельный срок проживания в гостинице, если он установлен исполнителем;

-перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании гостиничных услуг в соответствии с законами, иными нормативными правовыми актами;

- сведения об иных платных услугах, оказываемых в гостинице третьими лицами;

- сведения о времени заезда (выезда) из гостиницы;

- сведения о правилах проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами,

установленных исполнителем.

В соответствии с п. 20 Правил, при оказании гостиничных услуг между потребителем и гостиницей заключается договор, подписанный двумя сторонами.

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.

Исполнитель не имеет права предоставлять дополнительные услуги без согласия потребителя и, соответственно, требовать за них плату. При этом клиент может отказаться от оплаты этих услуг, а если они уже были оплачены – потребовать возврата уплаченной суммы.

Без дополнительной платы клиентам гостиницы должны предоставляться следующие услуги:

- вызов скорой помощи;

- 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.

С согласия потребителя (заказчика) оплата гостиничных услуг может быть произведена при заключении договора в полном объеме или частично.

При осуществлении расчетов с потребителем исполнитель выдает потребителю кассовый чек или иной документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

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. При размещении потребителя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.

При обнаружении недостатков гостиничной услуги потребитель вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков либо соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу. Потребитель вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг и потребовать возмещения убытков в полном объеме, если исполнитель не устранил недостатки в полном объеме, или если потребителем обнаружены существенные недостатки в оказанной услуге, либо иные отступления от заключенного договора.