**Потребителю гостиничных услуг**

Требования к гостиничным услугам, в том числе к их объему и качеству, определяются по соглашению сторон договора о предоставлении гостиничных услуг и не должны противоречить требованиям, установленным федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. [Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1853](http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202011200034) утверждены Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, которыми установлено следующее:

Предоставление гостиничных услуг допускается только при наличии свидетельства о присвоении гостинице определенной категории, предусмотренной положением о классификации гостиниц, утверждаемым в соответствии с частью седьмой статьи 5 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", в случае, если такое требование предусмотрено законодательством Российской Федерации.

**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 бронирование аннулируется.

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.

**Исполнитель обязан довести до сведения потребителя посредством размещения на вывеске, расположенной около входа в гостиницу, или в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей, следующую информацию:**

* наименование (фирменное наименование для коммерческих организаций), адрес места осуществления деятельности и режим работы - для юридического лица, адрес и режим работы - для филиала иностранного юридического лица, включенного в государственный реестр аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц;
* фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес места осуществления деятельности индивидуального предпринимателя, режим работы, а также государственная регистрация и наименование зарегистрировавшего его органа - для индивидуального предпринимателя.

**Исполнитель обязан довести до сведения потребителя информацию об оказываемых им услугах, которая должна содержать:**

* сведения об исполнителе, в том числе номер его контактного телефона, для юридических лиц - основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика, для индивидуальных предпринимателей - основной государственный регистрационный номер индивидуального предпринимателя и идентификационный номер налогоплательщика, для филиала иностранного юридического лица, включенного в государственный реестр аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц, - номер записи об аккредитации, идентификационный номер налогоплательщика, код причины постановки на учет с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;
* сведения о виде гостиницы, присвоенной гостинице категории, предусмотренной положением о классификации гостиниц, утверждаемым в соответствии с частью седьмой статьи 5 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», 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;
* сведения о категории номеров гостиницы 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, а также о порядке отмены бронирования;
* предельный срок проживания в гостинице, если этот срок установлен исполнителем;
* перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при предоставлении гостиничных услуг в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами;
* сведения об иных платных услугах, оказываемых в гостинице третьими лицами;
* сведения о времени заезда и времени выезда из гостиницы.

**Указанная информация оформляется таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с ней неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени гостиницы, и размещается в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей.**

Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать в местах оказания гостиничных услуг правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

**Гостиничные услуги предоставляются исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме.**

* **Договор должен содержать:**
* наименование исполнителя, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика - для юридических лиц, фамилию, имя, отчество (при наличии) исполнителя, основной государственный регистрационный номер индивидуального предпринимателя и идентификационный номер налогоплательщика - для индивидуальных предпринимателей, наименование исполнителя, номер записи об аккредитации, идентификационный номер налогоплательщика, код причины постановки на учет - для филиала иностранного юридического лица, включенного в государственный реестр аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц;
* сведения о заказчике (фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица и сведения о документе, удостоверяющем его личность, оформленном в установленном порядке);
* 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).
* **Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 2 сторонами, или подтверждения исполнителем заявки, направленной заказчиком (потребителем) исполнителю, а также в случае совершения заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата заказчиком (потребителем) соответствующей суммы исполнителю).**
* Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с расчетным часом. При осуществлении расчетов с потребителем исполнитель выдает потребителю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.
* Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в сроки и в порядке, которые указаны в договоре.
* Исполнитель не вправе без согласия потребителя предоставлять иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере).
* Заказчик (потребитель) вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов. **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;  
  •    иные услуги по усмотрению исполнителя.

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).

Исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Вред, причиненный жизни или здоровью потребителя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет перед заказчиком (потребителем) ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Контроль (надзор) за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

**За получением подробной консультации и правовой помощи потребители могут обращаться:**

**— в общественной приемной Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по телефону 971-106;**

**— в Центре по информированию и консультированию потребителей ФБУЗ «ЦГи Э в**

**Новгородской области» по телефону 77-20-38, 73-06-77; Е-mail:** [**zpp.center@yandex.ru**](mailto:zpp.center@yandex.ru)

**—обратиться на «горячую линию» Единого консультационного центра Роспотребнадзора, который функционирует в круглосуточном режиме, телефон 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный).**

**--- на государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей**

[**http://zpp.rospotrebnadzor**](http://zpp.rospotrebnadzor) **вы можете найти памятки, образцы претензий, исковых**

**заявлений и другую полезную информацию для потребителей**