**Памятка потребителю**

**Выбираем гостиничные услуги**

**Информация об исполнителе и о предоставляемых им гостиничных услугах**



Информация может быть предоставлена на вывеске, расположенной около входа в гостиницу, в помещении гостинице, а также на сайте гостиницы в сети «Интернет».

Информация об оказываемых услугах должна содержать следующие сведения:

* об исполнителе, в том числе номер его контактного телефона, сведения о государственном регистрационном номере, ИНН;
* о виде гостиницы, присвоенной категории;
* о категории номеров гостиницы и цену номеров (места в номере);
* перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере);
* о форме и порядке оплаты услуг;
* перечень и цену иных платных услуг, оказываемых исполнителем за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты;
* о форме, условиях и порядке бронирования, а также о порядке отмены бронирования;
* предельный срок проживания в гостинице;
* перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот;
* об иных платных услугах, оказываемых в гостинице третьими лицами;
* о времени заезда и времени выезда;
* о правилах проживания в гостинице и пользовании гостиничными услугами (при наличии).

**Порядок бронирования номера в гостинице**

В гостинице могут быть 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 незаезда 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.

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



Исполнитель вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.



Бронирование считается действительным с момента получения потребителем 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, иные сведение, определяемые исполнителем.

**Порядок оформления в гостинице**



При заселении в гостиницу, потребитель должен представить документ удостоверяющий личность:

 – паспорт гражданина РФ или иностранного гражданина;

- свидетельство о рождении для лиц, не достигших 14-летнего возраста;

- разрешение на временное проживание (вида на жительство) лица без гражданства.



Гостиничные услуги предоставляются исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме, в котором должно быть указано:

- наименование исполнителя и сведения о государственной регистрации;

- сведения о заказчике (потребителе);

- сведения о виде, категории гостиницы;

- сведения о категории номера, цене номера (места в номере);

- период проживания в гостинице;

- время заезда и время выезда (расчетный час);

- иные необходимые сведения.

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.

Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять более 3 часов.



Потребителю должны предоставляться бесплатно следующие услуги:

- 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.



Исполнитель не вправе без согласия потребителя оказывать какие-либо платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере).



Оплата гостиничных услуг.

Исполнителем может быть установлена посуточная и (или) почасовая оплата проживания.

* При посуточной оплате оплата проживания - плата за проживание в гостинице рассчитывается за сутки, определяемые в соответствии со временем заезда и временем выезда (расчетным часом).
* 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.

Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем.

В случае задержки выезда потребителя после времени выезда (расчетного часа) (поздний выезд) плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем.

**Ответственность исполнителя за ненадлежащее исполнение обязательств**

За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет перед заказчиком (потребителем) ответственность, предусмотренную законодательством РФ, в том числе о защите прав потребителей.

При обнаружении недостатков в оказанных услугах потребитель вправе по своему выбору потребовать:

* безвозмездного устранения недостатков;
* уменьшения цены за некачественно оказанную услугу;
* расторжения договора и взыскания убытков:

а) в случае если исполнитель не устранил эти недостатки;

б) в случае обнаружения существенных недостатков в оказанной услуге или иных существенных отступлений от условий договора.

Требования потребителя об уменьшении цены оказанной услуги и возмещении убытков, причиненных расторжением договора, подлежат удовлетворению **в течение 10** **дней** со дня предъявления требования.

В случае предоставления услуг ненадлежащего качества исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час) просрочки **неустойку в размере 3%** цены отдельной услуги или цены договора, если не определена цена услуги.

Специалисты по защите прав потребителей напоминают о том, что в случае возникновения спорных ситуаций с продавцом товаров, за оказанием консультационной помощи, составлением претензии или искового заявления в судебные инстанции можно обращаться в ***консультационные пункты для потребителей*** **(контактные данные можно найти по ссылке** [**http://кц66.рф**](http://кц66.рф)**).**

**Единый консультационный центр Роспотребнадзора**

**8-800-555-49-43**

***Памятка подготовлена Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области».***

***При использовании памятки ссылка на сайт*** [***www.66.rospotrebnadzor.ru***](http://www.66.rospotrebnadzor.ru) ***обязательна***