

ПАМЯТКА

потребителям гостиничных услуг

Граждане, пользующиеся услугами гостиниц, должны знать свои права и обязанности исполнителя гостиничных услуг

О чем Вас должны информировать:

Первое, что Вы должны знать о гостинице, где собираетесь остановиться, это фирменное наименование, место нахождения (юридический адрес) и режим работы. Эта информация должна присутствовать на вывеске заведения. Если гостиницу держит индивидуальный предприниматель, то он должен сообщить клиентам информацию о государственной регистрации и наименование зарегистрировавшего его органа.

Кроме того, исполнитель (управляющая компания гостиницы) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о своих услугах, так как она влияет на выбор клиента.

Эти сведения должны быть в письменном виде представлены в том помещении, где оформляется проживание клиентов в отеле. Они должны в обязательном порядке включать в себя:

- «Правила Предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утверждённые Постановлением Правительства от 25.04.1997 № 490;
- сведения об исполнителе и номер его контактного телефона;
- свидетельство о присвоении гостинице соответствующей категории («звездность»), если таковая присваивалась;
- сведения о том, что услуги соответствуют установленным требованиям (номер сертификата соответствия, срок его действия, наименование выдавшего ее органа, либо регистрационный номер декларации о соответствии, срок ее действия, наименования принявшего декларацию исполнителя и зарегистрировавшего ее органа);
- если этот вид деятельности подлежит лицензированию, то исполнителю необходимо указать номер лицензии, срок ее действия, а также сведения о выдавшем лицензию органе;
- извлечения из государственного стандарта, устанавливающего требования к качеству гостиничных услуг;
- стоимость размещения в гостинице в рублях;
- перечень услуг, входящих в стоимость размещения;
- перечень и цена дополнительных услуг, которые оказываются за отдельную плату;
- форма и порядок оплаты услуг;
- предельный срок проживания в гостинице (если он установлен);
- перечень категорий граждан, которые имеют право на получение льгот, а также перечень этих льгот;
- порядок проживания в гостинице;
- сведения о работе размещенных в гостинице предприятий общественного питания, торговли, связи, бытового обслуживания и др.;
- сведения об органе по защите прав потребителей при местной администрации (если таковой имеется), куда клиент может обратиться с жалобой;
- сведения о вышестоящей организации.

Также в каждом номере должны быть информация о порядке проживания в гостинице, правила противопожарной безопасности и правила пользования электробытовыми приборами.

Все вышеперечисленные сведения должны быть написаны на русском языке. Допускается также размещение информации на государственных языках субъектов РФ и родных языках народов РФ.

Порядок оформления в гостинице

Если Вы оформляетесь в гостинице, Вам должна быть выдана квитанция (талон), который будет подтверждать заключение договора между Вами и заведением.

На этом документе должны быть пропечатаны следующие сведения:

- наименование исполнителя (для ИП – Ф.И.О., сведения о государственной регистрации);
- Ф.И.О. потребителя;
- сведения о предоставляемом номере (месте в номере);
- стоимость проживания в номере (цена места);
- другие необходимые данные.

Внимание! Исполнитель не имеет права предоставлять Вам дополнительные услуги без Вашего согласия 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.

Также представителям гостиниц запрещается предлагать клиентам дополнительные услуги, объясняя это тем, что они являются необходимым продолжением обязательных услуг.

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.

Порядок оплаты гостиничных услуг

Стоимость проживания в номере (цена места), перечень предоставляемых клиенту услуг, форма оплаты за проживание устанавливаются руководством гостиницы. При этом оно может ввести как посуточную, так и почасовую оплату за проживание.

Плата за проживание в гостинице взимается с момента наступления так называемого единого расчетного часа – то есть с 12.00 по местному времени. Правда, исполнитель с учетом местных особенностей может изменить время единого расчетного часа.

При размещении до расчетного часа (с 0.00 до 12.00) плата за проживание не взимается.

Если клиент задержался в гостинице позже расчетного часа, то порядок оплаты проживания за дополнительные часы таков:

- если задержка составила не более шести часов, то оплата начисляется за каждый дополнительный час;
- если клиент дополнительно прожил от шести до 12 часов, ему придется заплатить за половину суток;
- в случае если гость остался на время от 12 часов до целых суток, то ему необходимо будет заплатить за полные сутки.

Обязанности исполнителя:

- Исполнитель обязан предоставлять клиенту качественные услуги, которые должны соответствовать условиям договора, а при его отсутствии или неполноте - требованиям, которые обычно к ним предъявляются.
- Материально-техническое обеспечение гостиницы, перечень и качество предоставляемых услуг должны соответствовать требованиям присвоенной ей категории («звездности»).

- Исполнитель должен обеспечить круглосуточное оформление потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из неё.
- Исполнитель обязан обеспечить своих гостей возможностью без очереди обслуживаться в кафе и ресторанах, организациях связи и бытовых услуг, которые расположены на территории отеля.
- Исполнитель обязан предоставлять льготы гражданам, которые имеют на них право.
- Исполнитель несет ответственность за вред, нанесенный жизни и здоровью потребителя, если он был получен потребителем при оказании услуг.
- Исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя. Если сотрудники гостиницы обнаружили забытые вещи, они обязаны немедленно уведомить об этом их владельца. Если место пребывания гражданина, забывшего вещь, неизвестно, исполнитель обязан заявить о находке в милицию или орган местного самоуправления.

Обязанности потребителя

- Потребитель обязан оплатить оказанную исполнителем услугу. Она также может быть оплачена сразу – при заключении договора или в виде аванса, однако такой порядок оплаты производится только с согласия потребителя.
- Потребитель обязан соблюдать установленный потребителем порядок проживания и противопожарной безопасности.
- В случае утраты или повреждения имущества гостиницы, потребитель должен возместить ей ущерб.
- Потребитель также несет ответственность за иные нарушения порядка проживания в гостинице.

Порядок расторжения договора

Потребитель вправе расторгнуть договор с отелем в любое время. Но предварительно он должен заплатить исполнителю за уже оказанные ему услуги.

При расторжении потребителем договора на бронирование места в гостинице исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, а также платы за оказанную услугу, за исключением случая, если потребитель ей воспользовался.

Права потребителя при обнаружении недостатков в оказываемых ему услугах.

Недостаток услуги – это ее несоответствие предусмотренным законом требованиям, а также условиям договора. Также считается, что услуга обладает недостатком, если она не соответствует целям, для которых обычно используется или целям, которые потребитель поставил перед исполнителем при заключении с ним договора.

Если потребитель считает, что в предоставленной ему услуге есть недостатки, он вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков;
- уменьшения цены за некачественно оказанную услугу;

Исполнитель должен устранить недостатки услуги в течение часа с момента предъявления потребителем соответствующего требования.

Если же исполнитель обнаруженные недостатки в установленный срок не устранил, а также, если он отступает от условий договора или эти недостатки существенны, клиент может расторгнуть договор и потребовать полного возмещения убытков.

Если потребитель потребовал уменьшить цену услуги, либо возместить ему убытки, причиненные расторжением договора, то это должно быть сделано в течение 10 дней со дня предъявления клиентом этих требований.

Даже в том случае, если исполнитель недостатки устранил, он все равно не освобождается от уплаты неустойки.

Если гостиница нарушила сроки удовлетворения отдельных требований клиента, то она платит за каждый час просрочки пеню, которая составляет 3% от стоимости проживания в номере за сутки или 3% от стоимости услуги.

За нарушение сроков по бронированию места исполнитель должен платить за каждый день просрочки пеню в размере 3% от суточной цены забронированного места.

Если исполнитель нарушил сроки бронирования, то потребитель имеет право:

- назначить исполнителю новый срок
- потребовать уменьшения цены за оказанные услуги;
- расторгнуть заключенный договор;
- потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги.

Если Вы обнаружили какой-либо недостаток, то Вам нужно сразу поставить об этом в известность исполнителя, подготовив письменную претензию в двух экземплярах, в которой Вы четко сформулируете свои требования.

Один экземпляр претензии необходимо вручить исполнителю лично, либо направить заказным письмом с уведомлением. Если претензия вручается лично, то получивший ее сотрудник гостиницы должен поставить на ней дату, свою должность и Ф.И.О.

Главный специалист – эксперт
Западного ТО Управления Роспотребнадзора
по Оренбургской области

Т.В. Прокофьева