**ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНФОРМАЦИОННЫЙ РЕСУРС В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ** [**http://zpp.rospotrebnadzor.ru/**](http://zpp.rospotrebnadzor.ru/)



**На данном портале размещено:**

* нормативная правовая база в сфере защите прав потребителей;
* сведения о случаях нарушений требований технических регламентов с указанием конкретных фактов несоответствия продукции обязательным требованиям;
* результаты проверок,
* решения судов по делам в сфере защиты прав потребителей;
* новости в сфере защиты прав потребителей;
* тематические памятки по защите прав потребителей и обучающие видеоролики;
* образцы претензий и исковых заявлений;
* ВИРТУАЛЬНАЯ ПРИЕМНАЯ, где можно задать интересующий вопрос;
* ВЕРСИЯ ДЛЯ СЛАБОВИДЯЩИХ.

**Телефон Консультационного центра по защите прав потребителей: 8 (4112) 446158 ( с 09:00 ч. до 17:15 часов, кроме субботы и воскресенья, с перерывом с 13:00 ч. до 14:00 ч.) zpp@fbuz14.ru**

**Единый консультационный центр:**

**8 800 555 49 43  (круглосуточно и без выходных дней)**

****

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в РС (Я)»**

**Отдел защиты прав потребителей**



**Памятка.**

**Правила оказания гостиничных услуг**

**г. Якутск**

**Права потребителей гостиничных услуг защищают следующие законодательные и ведомственные акты:**

* **Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853
"Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации";**
* **Закон РФ «О защите прав потребителей»;**
* **Гражданский кодекс РФ.**

Предоставление гостиничных услуг допускается только при наличии свидетельства о присвоении гостинице определенной категории, предусмотренной положением о классификации гостиниц.

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;
* 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](https://internet.garant.ru/#/document/74957806/entry/1000) о классификации гостиниц, утверждаемым в соответствии с [частью седьмой статьи 5](https://internet.garant.ru/#/document/136248/entry/507) 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;﻿﻿﻿﻿
* сведения о правилах проживания (при наличии).

Информация должна быть предоставлена для свободного ознакомления с ней неограниченного круга лиц в течение всего рабочего времени исполнителя, и размещается в помещении, предназначенном для оформления временного проживания потребителей.

Исполнитель также вправе довести до сведения потребителя информацию об предоставляемых гостиничных услугах, посредством ее размещения на сайте гостиницы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Информация об исполнителе и оказываемых им услугах доводится до сведения потребителя на русском языке и дополнительно по усмотрению исполнителя на государственных языках субъектов Российской Федерации, родных языках народов 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;﻿
* сведения о заказчике (фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица и сведения о документе, удостоверяющем его личность, оформленном в установленном порядке), законного представителя заказчика (сведения о документе, удостоверяющем право представлять интересы);﻿﻿
* сведения об адресе проживания;﻿﻿﻿﻿
* сведения о цене проживания (места в помещении);﻿﻿﻿﻿
* период проживания;﻿﻿﻿﻿
* 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).

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних граждан.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан Российской Федерации, не достигших 14-летнего возраста, в случае использования единой биометрической системы осуществляется при выполнении одного из следующих условий:

а) идентификация и (или) аутентификация таких несовершеннолетних граждан с использованием единой биометрической системы и идентификация и (или) аутентификация с использованием единой биометрической системы находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц) при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них);

б) идентификация и (или) аутентификация таких несовершеннолетних граждан с использованием единой биометрической системы и на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них).

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних граждан, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них). Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан Российской Федерации, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие рядом с ними законных представителей также может осуществляться при условии их идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы и предоставлении согласия законных представителей (одного из них).

Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

В гостинице с номерным фондом не более 50 номеров исполнитель вправе самостоятельно устанавливать время обслуживания потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

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

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

Если исполнителем установлена посуточная оплата проживания, то 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.

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

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.

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

Заказчик (потребитель) вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

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.

*Информация подготовлена с использованием открытых Интернет-ресурсов.*