

Что нужно знать потребителю гостиничных услуг в Российской Федерации?

Гостиничные услуги - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем.

Предоставление гостиничных услуг допускается только при наличии свидетельства о присвоении гостинице соответствующей категории,

предусмотренной системой классификации гостиниц и иных средств размещения, утвержденной Министерством культуры Российской Федерации, в случае если в соответствии с законодательством Российской Федерации такое требование вводится для отдельных субъектов или на всей территории Российской Федерации.



Сделать правильный выбор гостиничных услуг потребителю возможно, если ему будет своевременно представлена необходимая и достоверная информация об услугах.

Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (утв. постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 г. № 1085) (далее – Правила) **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:**

а) наименование и фирменное наименование (если имеется), адрес и режим работы - для юридического лица;

б) фамилия, имя, отчество (если имеется), адрес места осуществления деятельности индивидуального предпринимателя, режим работы, а также государственная регистрация и наименование зарегистрировавшего его органа - для индивидуального предпринимателя (п. 9 Правил).

В соответствии с п. 29 Правил **«плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с расчетным часом», т.е. временем, установленным исполнителем для заезда и выезда потребителя,** определяемым с учетом положений п. 23 Правил.

В соответствии с п. 25 Правил **«исполнителем может быть установлена посуточная и (или) почасовая оплата проживания».**

Поскольку согласно второму абзацу п. 29 Правил **«в случае задержки выезда потребителя после установленного расчетного часа плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем», информация о таком порядке, также как и сведения о времени заезда (выезда) из гостиницы, доводится до потребителя в числе обязательной информации об оказываемых услугах, перечень которой приведен в п. 10 Правил, в порядке, предусмотренном п. 11 Правил.**

Важно знать, что информация, предусмотренная п. 10 настоящих Правил, располагается в доступном для посетителей месте и оформляется таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с ней неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени гостиницы.

Согласно п. 20 Правил **договор заключается между потребителем и исполнителем путем составления документа, подписанного двумя сторонами, который должен содержать:**

а) наименование исполнителя (для индивидуальных предпринимателей - фамилию, имя, отчество (если имеется), сведения о государственной регистрации;

б) сведения о заказчике (потребителе);

в) сведения о предоставляемом номере (месте в номере);

г) цену номера (места в номере);

д) период проживания в гостинице;

е) иные необходимые сведения (по усмотрению исполнителя).

Что же касается содержания последнего абзаца п. 29 Правил, то его следует соотносить с первым абзацем этого же пункта, а также с положениями п. п. 23 и 25 Правил.

Это означает, что **при использовании исполнителем посуточной оплаты проживания в качестве изначальной минимальной расчетной суммы для оплаты гостиничных услуг и при расчетном часе в 12 часов текущих суток по местному времени, в том случае, когда потребитель заезжает и размещается в гостинице после 0 часов 00 минут до названного установленного расчетного часа, а выезжает, к примеру, на следующий день до расчетного часа, исполнитель не может взимать с него за этот период времени (т.е. в день заезда до расчетного часа) плату за полные сутки, в результате чего общая сумма, подлежащая оплате, составит не плату за двое суток, а максимум – за 1,5 суток.**



Одновременно следует иметь в виду, что поскольку в последнем абзаце п. 29 Правил никак не упоминается для целей его правоприменения выезд потребителя, это означает, что он в этой связи не подлежит автономному применению в ситуации, когда и время размещения (заезда) и время выезда из гостиницы при посуточной оплате проживания приходится на период с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа.

В соответствии с п. 34 Правил, а также со ст. 925 Гражданского кодекса Российской Федерации **исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя**, внесенных в гостиницу. При этом не требуется заключать особое соглашение о хранении вещей, за исключением случаев, когда дело касается денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей. За утрату денег и иных ценностей гостиница несет ответственность лишь в том случае, если они были приняты гостиницей на хранение либо были помещены постояльцем в предоставленный гостиницей индивидуальный сейф. Гостиница освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома постояльца был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы. При обнаружении утраты, недостачи или повреждения своих вещей, постояльцу необходимо без промедления заявить об этом администрации гостиницы. В противном случае гостиница освобождается от ответственности за несохранность вещей.

Потребитель в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы, а также несет ответственность за иные нарушения.

Необходимо учесть, что 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 дополнительной консультацией обращайтесь в Консультационный центр для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области» по телефону 8(3532)77-10-74 или лично по адресу: г.Оренбург, ул.Кирова,48, кабинет №102.