Государственный комитет Республики Башкортостан
по торговле и защите прав потребителей

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ

О ЧЕМ ДОЛЖЕН ЗНАТЬ ПОТРЕБИТЕЛЬ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

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 экономического развития Российской Федерации.

О ЧЕМ ВАС ДОЛЖНЫ ПРОИНФОРМИРОВАТЬ

На вывеске, расположенной около входа в гостиницу, или в помещении гостиницы должна быть размещена информация:

- наименование и фирменное наименование (если имеется), адрес и режим работы – для юридического лица;
- ФИО (если имеется), адрес места осуществления деятельности индивидуального предпринимателя, режим работы, а также государственная регистрация и наименование зарегистрировавшего его органа – для индивидуального предпринимателя.

В помещении гостиницы и на сайте гостиницы в сети Интернет должна быть размещена информация:

- сведения о государственной регистрации в налоговом органе (ЕГРЮЛ или ЕГРИП);
- сведения о вышестоящей организации (при наличии);
- свидетельство о присвоении гостинице соответствующей категории («звездность»), если присваивалась;
- сведения о сертификации услуг, если такая сертификация проводилась в порядке, предусмотренном системой сертификации услуг гостиниц;
- категории номеров гостиницы и цена номеров (места в номере);
- перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере);
- сведения о форме и порядке оплаты гостиничных услуг;
- перечень и цена иных платных услуг, оказываемых исполнителем за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты;
- сведения о форме, условиях и порядке бронирования, аннулирования бронирования;
- предельный срок проживания в гостинице, если он установлен исполнителем;
- перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании гостиничных услуг в соответствии с законами, иными нормативными правовыми актами;
- сведения об иных платных услугах, оказываемых в гостинице третьими лицами;
- сведения о времени заезда (выезда) из гостиницы;
- сведения о правилах проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами.

Указанная информация доводится до сведения потребителей на **русском языке** и дополнительно, по усмотрению исполнителя, – на государственных языках субъектов Российской Федерации, родных языках народов Российской Федерации и иностранных языках.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

Договор заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность.

Договор заключается между потребителем и исполнителем путем составления документа, подписанного двумя сторонами, который должен содержать:

- ☑ наименование исполнителя (для индивидуальных предпринимателей – фамилию, имя, отчество (если имеется)), сведения о государственной регистрации;
- ☑ сведения о заказчике (потребителе);
- ☑ сведения о предоставляемом номере (месте в номере);
- ☑ цену номера (места в номере);
- ☑ период проживания в гостинице;
- ☑ иные необходимые сведения (по усмотрению исполнителя).

ВНИМАНИЕ!

Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, если потребитель нарушает условия договора, при этом потребитель возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы.

Ответственность исполнителя и потребителя

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

За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ НЕДОСТАТКОВ

Если обнаружен недостаток выполненной работы (оказанной услуги), потребитель вправе потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков услуги;
- уменьшения цены услуги;
- возмещения понесенных расходов по устранению недостатков услуги своими силами или третьими лицами;
- отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков, если:
  - ☑ в установленный договором срок недостатки услуги не устранены исполнителем;
  - ☑ обнаружены существенные недостатки услуги или иные существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной услуги.

СРОКИ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ТРЕБОВАНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ

ТРЕБОВАНИЯ	СРОКИ	ПОЛОЖЕНИЕ ЗАКОНА
Безвозмездное устранение недостатков	В разумный срок, назначенный потребителем	ст. 30 Закона о защите прав потребителей
Возврат денежных средств за услугу	10 дней с момента предъявления	п. 1 ст. 31 Закона о защите прав потребителей
Уменьшение цены услуги	10 дней с момента предъявления	п. 1 ст. 31 Закона о защите прав потребителей
Возмещение расходов по устранению недостатков услуги своими силами или третьими лицами	10 дней с момента предъявления	п. 1 ст. 31 Закона о защите прав потребителей

За нарушение указанных сроков потребителю выплачивается неустойка (пеня) в размере 3 % цены услуги за каждый просроченный день (час, если срок определен в часах).

ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ КОНСУЛЬТАЦИИ И СОСТАВЛЕНИЯ ПРОЕКТА ДОСУДЕБНОЙ ПРЕТЕНЗИИ ПОТРЕБИТЕЛИ МОГУТ ОБРАТИТЬСЯ В ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОМИТЕТ РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН ПО ТОРГОВЛЕ И ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПО АДРЕСУ

450008, г. Уфа, ул. Цюрупы, 13, кабинет 703

8 (347) 218-09-78 телефон «горячей линии»

с 9.00 до 18.00 часов по будням,

перерыв с 13.00 до 14.00 часов

Уфа – 2019