В разгар летних отпусков особенно востребованы гостиничные услуги.

С 1 января 2021г вступили в силу новые Правила предоставления гостиничных услуг в РФ (утв.  Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. N 1853), которые будут действовать до 2027 года.

Гостиничные услуги предоставляются исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме.

**Обратите внимание!**

Письменная форма договора считается соблюденной в случаях:

- составления документа (в том числе электронного), подписанного 2 сторонами, или подтверждения исполнителем заявки, направленной заказчиком (потребителем) исполнителю;

- совершения заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата заказчиком (потребителем) соответствующей суммы исполнителю).

Кроме того, договор считается заключенным с момента получения заказчиком (потребителем) подтверждения бронирования.
**Выделяют 2 вида бронирования:**

**гарантированное и негарантированное**.

При гарантированном бронировании гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда потребителя с него или взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется. При негарантированном бронировании гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется

Заезд в гостиницу потребителя и выезд из неё осуществляются с учетом расчетного часа, который устанавливается руководством гостиницы с учётом местных особенностей и специфики деятельности. Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда в номер не может составлять более 3 часов.
**Обратите внимание!**

При заселении потребителя до установленного времени заезда (ранний заезд) и последующим проживанием в гостинице плата за номер за период от времени заселения до времени заезда взимается в размере, не превышающем плату за половину суток. В случаях, если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов либо происходит задержка выезда потребителя после расчетного часа (поздний выезд), то плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном руководством гостиницы.

Заселение потребителей осуществляется при условии предъявления документа, удостоверяющего личность, в том числе временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации; паспорта иностранного гражданина либо иного документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина; документа, удостоверяющего личность лица без гражданства; разрешения на временное проживание лица без гражданства; вида на жительство лица без гражданства.
**Обратите внимание!**

При заселении в гостиницу несовершеннолетних граждан требуется письменное согласие одного из законных представителей, составленное в свободной форме, а также свидетельство о рождении.
Цена номера (места в номере), перечень услуг, порядок и способы оплаты устанавливаются исполнителем.

Состав услуг, входящих в гостиничные услуги, определяется требованиями, установленными Положением о классификации гостиниц, утверждаемым в соответствии с частью седьмой статьи 5 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", в зависимости от вида и категории гостиницы.

 Исполнитель не вправе без согласия потребителя оказывать иные платные услуги, не входящие в цену номера. Потребитель обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в сроки и в порядке, которые указаны в договоре.

Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной платы оказать следующие услуги:

- вызвать скорую помощь;

- предоставить медицинскую аптечку;

- предоставить кипяток;

-доставить в номер корреспонденции, адресованной потребителю;

- побудка к определенному времени;

- иные услуги по усмотрению исполнителя.

Необходимо помнить, что потребитель вправе в любое время отказаться от договора об оказании гостиничных услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов. Данное право гарантировано ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей» и п. 30 Правил предоставления гостиничных услуг.

За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством РФ, в частности ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей». Вред, причиненный жизни или здоровью потребителя в результате предоставленных гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством РФ. Стоит отметить, что потребитель, в свою очередь, несет ответственность и возмещает ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества гостиницы.

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии**

**в Кировской области»**

**Консультационный центр**

**для потребителей**

**г. Киров, ул. Свободы, д. 64«а»,**

**каб. 113**

**1000-1200 – консультации по телефону**

**1300-1600 – личный прием граждан**

**помощь в составлении претензий, исковых заявлений в суд**

**тел.: (8332) 35-52-53;**

**e-mail:** **zpp@sanepid.ru**

**ПАМЯТКА**

**ДЛЯ**

**ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

****

**Новые правила предоставления гостиничных услуг**

****

**Киров**

**2021**