**Гостиничные услуги**

Гостиничные услуги возникли и существуют довольно продолжительное время. Возникнув как постоялые дворы, гостиницы с течением времени развивались и преобразовывались. Увеличение числа путешественников, способствовало развитию гостиничной индустрии. Начали появляться отели и формироваться их сети.

Гостиничные услуги имеют большую популярность и в наше время. Ежегодно в Россию прибывает большое количество туристов, которые размещаются в различных гостиницах и отелях, так или иначе, пользуясь гостиничными услугами.

Предоставление гостиничных услуг регламентировано в соответствующем постановлении Правительства РФ от 25.04.1997 года №490, которое содержит ряд правил, которые должен знать потребитель при использовании услуг данного рода.

**Особенности предоставления информации**

Ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» содержит обязательный перечень информации, которую Исполнитель обязан довести до сведения потребителя, при использовании им услуг определенного рода. Предоставление гостиничных услуг имеет свою специфику в части доведения информации об услугах потребителю. Данный перечень отличается от того, что закреплен в ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» и составлен с учетом особенностей предоставления данного вида услуг.

Информация должна быть размещена в помещении, предназначенном для оформления проживания, в удобном для обозрения месте и в обязательном порядке должна включать в себя:

* правила предоставления гостиничных услуг;
* сведения об исполнителе и номер его контактного телефона;
* свидетельство о присвоении гостинице соответствующей категории, если категория присваивалась;
* сведения о подтверждении соответствия услуг установленным требованиям;
* извлечения из государственного стандарта, устанавливающего требования в области оказания услуг;
* цену номеров (места в номере);
* перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере);
* перечень и цену дополнительных услуг, оказываемых за отдельную плату;
* сведения о форме и порядке оплаты услуг;
* предельный срок проживания в гостинице, если он установлен исполнителем;
* перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами;
* 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 такой орган имеется;
* сведения о вышестоящей организации.

**Порядок заключения договора**

Договор на предоставление услуги заключается путем предъявления паспорта или военного билета, удостоверения личности, иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность потребителя. При этом **Исполнитель должен выдать квитанцию (талон) или иной документ, подтверждающий заключение договора на оказание услуг.**

Данный документ должен в обязательном порядке содержать следующие сведения:

* наименование исполнителя
* фамилию, имя, отчество потребителя;
* сведения о предоставляемом номере (месте в номере);
* цену номера (места в номере);

Также необходимо помнить, что Исполнитель не вправе оказывать Вам дополнительные услуги за плату. В случае если такие услуги были оказаны без Вашего согласия, и они были оплачены, **можно отказаться от них и потребовать возврат уплаченной суммы.**

**Особенности оплаты услуг**

Обязанность по оплате оказанных в полном объеме услуг возникает у потребителя только после ее приемки, за исключением случая, когда потребитель дал согласие на оплату услуг при заключении договора.

Плата за проживание взимается в соответствии с расчетным часом - 12 часов текущих суток по местному времени (т.е с 12:00 по 00:00 по местному времени). **При этом ПОМНИТЕ, что до расчетного часа (с 00:00 до 12:00) плата за проживание взиматься не должна.**

В случае задержки выезда потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке:

* не более 6 часов после расчетного часа - почасовая оплата;
* от 6 до 12 часов после расчетного часа - плата за половину суток;
* от 12 до 24 часов после расчетного часа - плата за полные сутки (если нет почасовой оплаты).

При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

**Порядок предоставления услуг**

Используя данные услуги, помните, что качество предоставляемых услуг должно соответствовать условиям договора, а материально-техническое обеспечение гостиницы, перечень и качество предоставляемых услуг должны соответствовать требованиям присвоенной ей категории.

При этом ряд услуг должны оказываться исполнителем бесплатно. В их числе:

* вызов скорой помощи;
* пользование медицинской аптечкой;
* доставка в номер корреспонденции по ее получении;
* побудка к определенному времени;
* предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

В отношении вещей потребителя, на исполнителя распространяются правила ст. 925 ГК РФ, согласно которой, гостиница отвечает и без особого о том соглашения с проживающим в ней лицом за утрату, недостачу или повреждение его вещей, внесенных в гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей (за исключением случаев, когда потребитель передал их на хранение в гостиницу).

**Ответственность исполнителя за ненадлежащее исполнение своих обязательств**

В случае обнаружения недостатков в оказанных услугах потребитель вправе потребовать:

* безвозмездного устранения недостатков;
* соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

Потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать возврат денежных средств в следующих случаях:

* нарушение срока для устранения недостатков (недостатки должны устраняться исполнителем в течение часа с момента предъявления требования);
* обнаружение существенного недостатка в товаре, или иных существенных отступлений от условий договора.

Требования потребителя об уменьшении цены оказанной услуги, а также о возмещении убытков, причиненных расторжением договора на предоставление услуг, подлежат удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

За нарушение сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый час (день, если срок определен в днях) просрочки неустойку (пени) в размере 3 процентов суточной цены номера (места в номере) или цены отдельной услуги, если ее можно определить.