**РЕКОМЕНДАЦИИ ГРАЖДАНАМ: Права потребителей гостиничных услуг**

*01.01.2020 г.*

Большинству из нас приходилось останавливаться в гостиницах или отелях. Хорошо, когда мы довольны услугами, которые оказаны в отеле, но зачастую, покидая гостиницу, приходится сталкиваемся с неприятностями, такими как дополнительный сбор денежных средств за дополнительные услуги отеля, или завышение первоначальной цены за номер.

Бывает и так, что потребителя не устраивает сам номер или качество уборки в нем, но имеем ли мы тогда право на обмен номера или переезд в другую гостиницу, если денежные средства уже уплачены?

Чтобы не задаваться этим и иными вопросами, Вы, как потребитель гостиничных услуг, должны знать свои права и грамотно их отстаивать. Каковы же правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации?

Гостиница – это средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги и которое относится к одному из видов гостиниц, предусмотренных утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 16.02.2019 № 158 Положением о классификации гостиниц (далее - Положение). К гостиницам не относятся средства размещения, используемые для осуществления основной деятельности организаций отдыха и оздоровления детей, медицинских организаций, организаций социального обслуживания, физкультурно-спортивных организаций, централизованных религиозных организаций и (или) религиозных организаций, входящих в их структуру.

Согласно Федеральному закону от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее – Закон об основах туристской деятельности) гостиничные услуги - комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения и иных услуг, предусмотренных Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Правительством Российской Федерации от 09.10.2015 № 1085. Гостиничные услуги могут оказываться индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами.

Положение определяет порядок классификации гостиниц, приостановление или прекращение действия свидетельства о присвоении гостинице определенной категории, виды гостиниц, их категории и требования к категориям.

Основная цель классификации гостиниц - предоставление потребителям необходимой и достоверной информации о соответствии гостиниц установленной системе классификации. При этом проводится обязательная классификация гостиниц поэтапно в зависимости от количества гостиничных номеров:

1) с 1 июля 2019 года в отношении гостиниц с номерным фондом более 50 гостиничных номеров;

2) с 1 января 2020 года в отношении гостиниц с номерным фондом более 15 гостиничных номеров;

3) с 1 января 2021 года в отношении всех гостиниц.

Гостиницы классифицируются по системе, предусматривающей шесть категорий: «пять звезд», «четыре звезды», «три звезды», «две звезды», «одна звезда», «без звезд». В Положении определено - какой набор услуг для клиента подразумевает каждая категория, а также требования о доведении до потребителей информации о присвоенной гостинице категории, включая требования к размещению, содержанию и форме информационного знака о присвоенной категории.

Выбирая для отдыха гостиницу соответствующей категории нужно учитывать вышеизложенные обстоятельства.

Однако существуют общие обязательные требования, которые должны соблюдать гостиницы любой категории, это:

Обязательное наличие вывески, с указанием:

* для юридического лица - наименование, адреса и режима работы;
* для индивидуально предпринимателя - фамилии, имени, отчества, адреса места осуществления деятельности и режима работы, а также государственной регистрации.

В доступном месте, например, в холле гостиницы, на рецепшен, должна быть представлена следующая информация:

* правила проживания (разрабатываются исполнителем самостоятельно) и перечень оказываемых услуг в гостинице;
* сведения о вышестоящей организации (при наличии);
* сведения о присвоении гостинице категории, если такая категория присваивалась, с указанием присвоенной категории, наименования аккредитованной организации, проводившей классификацию, даты выдачи и номера свидетельства, срока его действия;
* перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере);
* сведения о форме и порядке оплаты гостиничных услуг;
* перечень и цена иных платных услуг, оказываемых в гостинице 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;
* 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.

Дополнительно, в каждом номере гостиницы должны присутствовать разработанные и утвержденные исполнителем правила проживания в гостинице.

Потребитель имеет право осуществлять бронирование в любой форме, как путём составления документа, подписанного потребителем и представителем гостиницы, так и путём принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи.

Бронирование может быть гарантированным, т.е. гостиница будет ожидать потребителя до расчётного часа дня, следующего за днём запланированного заезда. В случае опоздания или незаезда с потребителя будет взиматься 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 будет ожидать потребителя до определённого часа, в день заезда, после чего бронирование аннулируется. Потребитель всегда можете аннулировать заявку. Узнать порядок и форму отказа от бронирования можно у представителей гостиницы.

Если при заселении в отель, у потребителя отсутствует документ, подтверждающий личность, будь то общегражданский паспорт, паспорт иностранного гражданина, свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста, разрешения на временное проживание лица без гражданства или вида на жительство лица без гражданства, администрация вправе отказать в заселении.

Оплата проживания может быть, как посуточная, так и почасовая. Представители гостиницы не вправе без согласия потребителя предоставлять платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере). Обязательными бесплатными услугами для гостиниц любой категории является:

а) вызов скорой помощи, других специальных служб;

б) пользование медицинской аптечкой;

в) доставка в номер корреспонденции, адресованной Вам, по её получении;

г) побудка к определённому времени;

д) предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

При осуществлении расчётов представитель отеля обязан выдать кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчётности. Если потребитель решил задержаться в гостинице дольше установленного срока, то должен согласовать с сотрудниками гостиницы своё проживание, и быть готовым к тому, что с него будет взиматься плата за дополнительное проживание.

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.