

В летний период в Роспотребнадзор по Республике Алтай учащаются звонки граждан по вопросам защиты их прав, как потребителей гостиничных услуг. В связи с этим, разъясняем.

Правоотношения между владельцами гостиниц (исполнителями услуг) и клиентами (потребителями) регулируются соответствующими статьями Гражданского кодекса РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ».

Согласно ст.ст. 8, 9,10 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об исполнителе и оказываемых им услугах, такая информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей. Так, согласно п.п. 3, 4 «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утв. постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490 Исполнитель обязан довести до сведения потребителя свое фирменное наименование (наименование), место нахождения (юридический адрес) и режим работы. Исполнитель размещает указанную информацию на вывеске. Исполнитель - индивидуальный предприниматель должен предоставить потребителю информацию о своей государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Информация размещается в помещении, предназначенном для оформления проживания, в удобном для обозрения месте и в обязательном порядке включает в себя: Правила предоставления гостиничных услуг в РФ; сведения об исполнителе и номер его контактного телефона; свидетельство о присвоении гостинице соответствующей категории, если категория присваивалась; сведения о подтверждении соответствия услуг установленным требованиям (номер сертификата соответствия, срок его действия, орган, его выдавший, или регистрационный номер декларации о соответствии, срок ее действия, наименование исполнителя, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший); 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.

Кроме того, Исполнитель обязан обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в гостинице, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.

Качество гостиничного продукта в значительной мере определяется персоналом гостиницы, особенно той части персонала, которая непосредственно контактирует с потребителем, вместе с тем необходимой гарантией качества гостиничных услуг является Договор, заключаемый в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утв. постановлением Правительства РФ от 25.04.1997 г. № 490.

Договор о предоставлении гостиничных услуг заключается при предъявлении потребителем документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность потребителя. Исполнитель обязан обеспечить круглосуточное оформление потребителей, приезжающих в гостиницу и уезжающих из нее. При оформлении проживания в гостинице исполнитель выдает квитанцию (талон) или иной документ, подтверждающий заключение договора об оказании услуг. Следовательно, договор об оказании гостиничных услуг должен заключаться в письменной форме.

Договор на оказание услуг, должен содержать:

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

фамилию, имя, отчество потребителя;

сведения о предоставляемом номере (месте в номере);

цену номера (места в номере);

другие необходимые данные по усмотрению исполнителя.

Согласно п. 7 Правил предоставления гостиничных услуг исполнитель - коммерческая организация - обязан заключить с потребителем договор о предоставлении услуг, кроме случаев, когда отсутствует возможность предоставления услуг. Кроме того, материально-техническое обеспечение гостиницы, перечень и качество предоставляемых услуг должны соответствовать требованиям присвоенной ей категории. При исполнении гостиничных услуг исполнитель определяет порядок проживания в гостинице, а потребитель обязан соблюдать установленный исполнителем порядок проживания и правила противопожарной безопасности.

На основании п. 13 Правил предоставления гостиничных услуг в РФ плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом - с 12 часов текущих суток по местному времени. 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. Исполнитель с учетом местных особенностей вправе изменить единый расчетный час.

Исполнитель обязан предоставить потребителю без дополнительной оплаты ряд услуг, в том числе: вызов скорой помощи; пользование медицинской аптечкой; доставку в номер корреспонденции по ее получению; побудку к определенному времени; предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

В соответствии с п. 18 Правил предоставления гостиничных услуг в РФ в организациях общественного питания, связи и бытового обслуживания, размещенных в гостинице, лица, проживающие в гостинице, обслуживаются вне очереди.

Следует иметь в виду, что потребитель вправе в любое время отказаться от заказанной им гостиничной услуги или услуги общественного питания при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов. При оказании гостиничных услуг цена номера или места в номере, перечень услуг, которые входят в цену номера или места в номере, а также порядок и форма их оплаты устанавливаются исполнителем. При этом исполнителем может использоваться посуточная или почасовая оплата проживания.

В случае нарушения исполнителем Правил предоставления гостиничных услуг защита прав потребителей, предусмотренных законодательством Российской Федерации, осуществляется в порядке, установленном Законом РФ «О защите прав потребителей».

Потребитель, в свою очередь, обязан возместить ущерб, в случае утраты или повреждения имущества исполнителя, а также несет ответственность за иные нарушения договорных обязательств. Поскольку законодательством не установлено иное, потребитель обязан возмещать причиненные исполнителю убытки в полном объеме (ст. 15 и 393 ГК).

Уважаемые потребители, знайте свои права и умейте правильно ими пользоваться!

По вопросам защиты прав потребителей обращайтесь за консультациями к специалистам Роспотребнадзора по Республике Алтай по тел: (38822)64241, по будням с 9-00 до 18-00, в пятницу день сокращен до 16-45.