



В сезон отпусков и путешествий, тема бронирования гостиниц, баз отдыха становится все более актуальной. К сожалению, бывают случаи, когда по различным причинам запланированная поездка может сорваться, и возникает необходимость отказаться от брони.

Бронирование номера, базы, дома и т.д. является оказанием возмездной услуги. В связи с этим к нему применяются нормы, регламентируемые Законом РФ «О защите прав потребителей».

Согласно ст. 32 Закона потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуг в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору. Данное право закреплено так же в Правилах предоставления гостиничных услуг РФ.

Таким образом, отмена бронирования возможна без последствий для потребителя. Даже если исполнитель прописал штрафные санкции за отмену, вы вправе это оспорить. При этом потребитель обязан возместить исполнителю все понесенные фактические расходы, связанные с оказанием услуги. Важно знать, что гостиница или база отдыха не имеет права в состав расходов, связанных с бронированием, включать упущенную выгоду, из-за того, что не заселили в номер или домик другого клиента.

Предусмотрено два вида бронирования: гарантированное и негарантированное. Негарантированное бронирование – вид бронирования, при котором гостиница или база отдыха ожидает клиента до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего договор прекращается. При гарантированном бронировании исполнитель ожидает клиента до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда.

Для отмены брони рекомендовано обратиться к администрации базы отдыха, гостиницы.

Заявку лучше составить в письменном виде и направить в адрес исполнителя услуг любым удобным способом: почтовое отправление, отправка посредством электронных средств связи. Важно только получить доказательства подачи заявления и получения его исполнителем.

Для возврата денежных средств следует подать заявление в администрацию гостиницы, в котором необходимо указать информацию о заказчике, номере брони и дате заезда, описать причины отказа от договора на оказание услуг и требования вернуть деньги. После получения заявления исполнитель должен рассмотреть его и при наличии оснований вернуть деньги потребителю.

Если вручить претензию лично не представляется возможным, то ее следует направить заказным письмом с уведомлением о вручении. Если исполнитель отказал в удовлетворении ваших требований в добровольном порядке, вы вправе обратиться за судебной защитой своих прав, где дополнительно потребовать возмещения морального вреда, уплату штрафа в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований, а также требовать возмещения убытков, если таковые имеются.

Для получения консультации по вопросам защиты прав потребителей обращайтесь в Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай по телефонам: 8 (38822) 6-42-41, 6-43-84.