

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ

Гостиничные услуги. Основные понятия и сведения

Гостиничные услуги – комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем.

Гостиница – имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг (далее – гостиница).

Курортный отель, санаторий, база отдыха, туристская база, центр отдыха, туристская деревня (деревня отдыха), дом отдыха, пансионат и другие аналогичные средства размещения – средства размещения, которые расположены в местности, обладающей в том числе природными лечебными ресурсами, оказывают на собственной базе в качестве дополнительных услуг услуги оздоровительного характера с использованием указанных природных ресурсов и имеют возможности и соответствующее оборудование для организации занятий спортом и развлечений.

Апартамент – вид гостиниц, номерной фонд которых состоит исключительно из номеров категорий «студия» и «апартамент».

Мотель – вид гостиниц с автостоянкой, предоставляющих гостиничные и иные сопутствующие услуги для размещения автомобилистов.

Акватория – вид гостиниц, находящихся в переоборудованных стационарных плавучих транспортных средствах, находящихся на воде, но изъятых из эксплуатации.

Хостел – вид гостиниц, включающих в себя многоместные номера, но не более 12 мест в одном номере, помещения для совместного использования гостями (гостиные, холлы, комнаты для завтраков и т.п.).

Все виды гостиниц классифицируются по «системе звезд». Предусмотрено 6 категорий: «пять звезд», «четыре звезды», «три звезды», «две звезды», «одна звезда», «без звезд».

О ЧЕМ ВАС ДОЛЖНЫ ПРОИНФОРМИРОВАТЬ

На вывеске или в помещении гостиниц должна быть размещена информация:

- ▶ наименование и фирменное наименование (если имеется), адрес и режим работы – для юридического лица;
- ▶ фамилия, имя, отчество (если имеется), адрес места осуществления деятельности индивидуального предпринимателя, режим работы, а также государственная регистрация и наименование зарегистрировавшего его органа – для ИП.



В помещении гостиницы и на сайте гостиницы в сети «Интернет» должна быть размещена информация:

- ▶ сведения о государственной регистрации в налоговом органе (ЕГРЮЛ и ЕГРИП);
- ▶ сведения о вышестоящей организации (при наличии);
- ▶ свидетельство о присвоении гостинице категории («звездность»), если присваивалась;
- ▶ сведения о сертификации услуг (если проводилась в соответствии с системой сертификации услуг гостиниц);
- ▶ категории номеров гостиницы и цена номеров (места в номере);
- ▶ перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере);
- ▶ сведения о форме и порядке оплаты гостиничных услуг;
- ▶ перечень и цена иных платных услуг, оказываемых исполнителем 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 исполнителем;
- ▶ 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;
- ▶ сведения о правилах проживания и пользования гостиничными услугами.

Информация доводится на русском языке, и по усмотрению исполнителя, на государственных языках субъектов РФ, родных языках народов РФ, иностранных языках.

БРОНИРОВАНИЕ НОМЕРА

Гарантированное бронирование – ожидание потребителя в течение суток от часа бронирования. При несвоевременном отказе от бронирования, опоздания или незаезде потребителя с него взимается суточная плата за фактический простой номера.

Негарантированное бронирование – ожидание потребителя до определенного часа, установленного в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

Бронирование может осуществляться путем:

- ▶ составления документа, подписанного двумя сторонами;
- ▶ принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи.



Важно знать!

! **Потребитель вправе аннулировать заявку.**

• **Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.**

ОПЛАТА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

1. Цена номера (места в номере), перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере), а также порядок и способы оплаты номера (места в номере) устанавливаются исполнителем, который вправе предусмотреть посуточную или почасовую оплату.
2. Гостиничные услуги и иные платные услуги оплачиваются потребителем после их оказания. С согласия потребителя могут быть оплачены при заключении договора в полном объеме или частично.
3. Исполнитель выдает потребителю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.
4. Плата за проживание в гостинице взимается с момента наступления единого расчетного часа – с 12.00 часов текущих суток по местному времени.

! **ВНИМАНИЕ!** Исполнитель не вправе без согласия потребителя предоставлять иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере).

КАК ВЫБРАТЬ ГОСТИНИЦУ

1. Стоит обратить внимание на рекомендации близких и друзей. Чаще всего такие рекомендации являются наиболее объективными.
2. Рекомендуем ознакомиться с отзывами туристов, которые уже проживали в конкретном отеле. Обычно эти отзывы оставляются на официальном сайте гостиницы или на сайтах по бронированию отелей.
3. Обратите внимание на популярность сетей отелей.
4. Необходимо учитывать такие критерии, как «звездность», приближенность к основным достопримечательностям и курортам, количество бассейнов, баров и ресторанов на территории гостиничного комплекса, качество обслуживания и качество питания.
5. Перед тем как забронировать номер в гостинице, важно ознакомиться с общей информацией, указанной на сайте, где размещается описание номеров, информация об их оснащении, возможность использования дополнительных услуг и т.д.



При необходимости личного приема или для составления проекта досудебной претензии потребители могут обратиться в Государственный комитет Республики Башкортостан по торговле и защите прав потребителей по адресу:

📍 450008, г. Уфа, ул. Цюрупы, 13, кабинет 703
☎ 8(347) 218-09-78 телефон «горячей линии»

🕒 с 9.00 до 18.00 часов по будням,
перерыв с 13.00 до 14.00 часов



Уфа-2020