# Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере

# защиты прав потребителей и благополучия человека по Вологодской области

# в Великоустюгском, Кичменгско-Городецком, Никольском районах

(Красноармейская ул., д.1, Великий Устюг, 162390)

факс (81738) 2-01-99, Е-mail: to-vu@vologda.ru)

## РЕКОМЕНДАЦИИ

**юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям об основных требованиях**

|  |  |
| --- | --- |
| **по соблюдению законодательства о защите прав потребителей** **при оказании гостиничных услуг** Отношения в области предоставления гостиничных услуг регулируют Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утв. Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г. № 1085 (указанные Правила в доступной форме доводятся исполнителем до сведения потребителя), согласно которым:На вывеске, расположенной около входа в гостиницу, или в помещении гостиницы, должна быть размещена информация о наименовании Исполнителя, адресе и режиме работы, для ИП также о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.В помещении гостиницы в доступном для посетителей месте, а также на сайте гостиницы в сети "Интернет" Исполнитель обязан разместить информацию: а) сведения об исполнителе, номер его телефона, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений в ЕГРЮЛ/ЕГРИП, с указанием органа, осуществившего гос. регистрацию; б) сведения о вышестоящей организации (при наличии); в) 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; г) сведения о сертификации услуг, если такая сертификация проводилась в порядке, предусмотренном системой сертификации услуг гостиниц; д) категории номеров гостиницы (в случае присвоения категории) и цену номеров (места в номере); е) перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере); ж) сведения о форме и порядке оплаты гостиничных услуг; з) перечень и цену иных платных услуг, оказываемых исполнителем за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты; и) сведения о форме, условиях и порядке бронирования, аннулирования бронирования; к) предельный срок проживания в гостинице, если он установлен исполнителем; л) 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; м) сведения об иных платных услугах, оказываемых в гостинице третьими лицами; н) сведения о времени заезда (выезда) из гостиницы; о) сведения о правилах проживания в гостинице.Исполнитель вправе осуществлять бронирование в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя или заказчика. Форма заявки устанавливается исполнителем. Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку. Порядок и форма отказа от бронирования устанавливаются исполнителем.Договор заключается между потребителем и исполнителем путем составления документа, подписанного двумя сторонами, который должен содержать сведения, предусмотренные п. 20 указанных выше Правил.Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы (в малом средстве размещения исполнитель вправе самостоятельно устанавливать время обслуживания потребителей).Исполнитель вправе установить предельный срок проживания в гостинице, одинаковый для всех потребителей.Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать в местах оказания гостиничных услуг правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами, не противоречащие законодательству Российской Федерации (размещаются в каждом номере). |  |