

Порядок предоставления гостиничных услуг регулируется положениями Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановления Правительства РФ от 09.10.2015 г. № 1085 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (далее — Правила).

Особенности предоставления информации о гостиничных услугах

При предоставлении гостиничных услуг исполнитель обязан своевременно доводить до сведения потребителя необходимую и достоверную информацию об услугах. Информация размещается в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей, в том числе на сайте гостиницы в сети «Интернет», и в обязательном порядке включает в себя:

- сведения об исполнителе, номер его контактного телефона, данные документа о внесении сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц (ЕГРЮЛ) либо данные документа о внесении сведений об индивидуальном предпринимателе в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей (ЕГРИП), с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;
- 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;
- сведения о сертификации услуг, если такая сертификация проводилась в порядке, предусмотренном системой сертификации услуг гостиниц;
- категории номеров гостиницы (в случае присвоения категории) и цену номеров (места в номере);
- перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере);
- сведения о форме и порядке оплаты гостиничных услуг;
- перечень и цену 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 при оказании гостиничных услуг в соответствии с законами и 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 в гостинице и пользования гостиничными услугами.

Указанная информация доводится до сведения потребителей на русском языке.

Исполнитель обязан обеспечить наличие в каждом номере информации о правилах проживания в гостинице и пользовании гостиничными услугами.

Порядок заключения договора

Договор на предоставление гостиничных услуг заключается путем предъявления документов, удостоверяющих личность потребителя, перечень которых установлен п.19 Правил (паспорт, вид на жительство лица без гражданства и др.).

Договор должен быть подписан двумя сторонами и содержать: наименование исполнителя (для индивидуальных предпринимателей — фамилию, имя, отчество); сведения о потребителе; сведения о предоставляемом номере (месте в номере); цену номера (места в номере); период проживания в гостинице; иные необходимые сведения (по усмотрению исполнителя) (п. 20 Правил). Исполнитель должен обеспечить круглосуточное оформление потребителей, прибывающих в гостиницу и уходящих из нее.

Бронирование мест в гостинице

Исполнитель вправе заключать договор на бронирование мест в гостинице 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. Форма заявки устанавливается исполнителем.

Исполнитель вправе применять в гостинице следующие виды бронирования:

- гарантированное бронирование — при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется;
- негарантированное бронирование — при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

Согласно закрепленным в Правилах определениям:

- «гостиничные услуги» — комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем;
- «гостиница и иное средство размещения» ± имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг;
- «расчетный час» — время, установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя.

Согласно п. 5 Правил предоставление гостиничных услуг допускается только при наличии свидетельства о присвоении гостинице соответствующей категории, предусмотренной системой классификации, утвержденной Министерством культуры РФ, в случае если в соответствии с законодательством такое требование вводится для отдельных субъектов РФ или на всей территории Российской Федерации.