

Защита прав потребителей гостиничных услуг



На сегодняшний день подавляющее большинство людей, время от времени, вынуждено пользоваться услугами гостиниц, будь то отдых или рабочая командировка. Однако каждый ли потребитель, останавливаясь на ночь в подобном месте, знает о своих правах и обязанностях?

Главным критерием выбора гостиниц или отелей на сегодняшний день становится наличие и количество «звезд». Считается, что количество звезд прямо пропорционально качеству оказываемых услуг и, соответственно, стоимости за проживание. Однако многие ли помнят о том, что с увеличением количества звезд, увеличивается также и уровень комфортности проживания, и качество оказываемых услуг на территории отеля?

Так, согласно действующему законодательству, чем больше «звезд» присвоено отелю, тем больше количество правил данное место должно выполнять. Именно поэтому, выбирая тот или иной отель, вам необходимо четко знать границы дозволенного, чтобы суметь грамотно отстаивать свои права.

Защита законодательно установленных прав пользователя услуг, предоставляемых гостиницами

Основными нормативно-правовыми актами, регулирующими отношения клиента и сотрудников отеля, являются:

1. Закон России «О защите прав потребителей» (в последней редакции от 7 февраля 1992 года за номером 2300-1).
2. Гражданский кодекс России.

3. Правила предоставления гостиничных услуг в России (утвержденные ПП РФ от 25 апреля 1997 года за номером 490).

В первую очередь перед тем, как отправиться непосредственно в гостиницу, узнайте ее полное название, адрес и режим работы. Данная информация, как правило, присутствует на официальном сайте организации или на вывеске.

В случае, если владельцем гостиницы является индивидуальный предприниматель, спросите его документы о государственной регистрации и название органа, который провел регистрацию.

Также при заселении помните о том, что владелец гостиницы (или ее сотрудники) обязаны своевременно предоставить достоверную информацию, касающуюся перечня предлагаемых услуг для того, чтобы клиент мог самостоятельно сделать выбор.

Следующая информация должна быть в письменном виде представлена клиенту в момент оформления проживания в гостиницу:

- «Правила Предоставления гостиничных услуг в России» (утвержденные ПП России от 25 апреля 1997 года за номером 490);
- Информация о лице, являющимся исполнителем, и контактные данные (телефон);
- Информация о присвоении отелю или гостинице определенной категории («звезд») –при наличии;
- Информация о том, что услуги, предлагаемые в отеле, соответствуют установленным нормам и требованиям (реквизиты сертификата соответствия, срок действия, название органа, выдавшего данный документ, регистрационный номер, название исполнителя, принявшего декларацию и пр.);
- При наличии лицензии на вид деятельности, также должна быть представлена информация о номере лицензии, сроке действия и название органа, выдавшего лицензию;

- Сноски из нормативно-правовых документов, устанавливающих требования к качеству услуг, предоставляемых в гостиницах или отелях;
- Цены на услуги в местной валюте (рублях);
- Список услуг, которые входят в общую стоимость проживания;
- Список добавочных услуг, за которые взимается отдельная плата;
- Регламент оплаты услуг (как именно и в какой форме должна быть произведена оплата);
- Крайний срок проживания в отеле – при наличии;
- Список клиентов, имеющих определенные льготы на проживание и услуги;
- Правила проживания в гостинице;
- Информация об организациях, располагающихся на территории отеля (места общественного питания, быстрого обслуживания, торговли и прочее);
- Информация о территориальном органе, куда можно обратиться в случае нарушений прав потребителя – при наличии;
- Информация о вышестоящей инстанции.

Также в каждом номере гостиницы должна быть представлена информация, касающаяся правил проживания, пожарной безопасности и правил использования электробытовыми приборами. Стоит отметить, что вся вышеуказанная информация должна быть представлена на русском языке. Также допустимо размещение данных документов на языках народов, проживающих в субъектах России.

- Сотрудники отеля (владелец) должны оказывать только качественные услуги, в соответствии с пунктами договора. При отсутствии соглашения сторон, качество услуг должно соответствовать общепринятым требованиям, предъявляемым в подобных ситуациях.
- Оснащение гостиницы, материально – техническое обеспечение должно полностью соответствовать уровню

заведения (присвоенным «звездам»).

- Владелец гостиницы обязан наладить круглосуточный прием и регистрацию гостей отеля, а также их выписку.
- Исполнитель должен предоставить льготные условия или обслуживание вне очереди жильцам отеля во всех организациях, предоставляющих различные услуги на территории гостиницы;
- Исполнитель должен удостовериться в том, что все категории граждан, имеющие право на получение льгот, должны их получить;
- Владелец гостиницы несет ответственность за ущерб, который может быть причинен жильцам отеля при некачественном оказании определенных услуг;
- Исполнитель несет ответственность за сохранность имущества жильцов. В случае, когда сотрудники отеля находят какие-либо вещи на территории гостиницы, они обязаны вернуть данные вещи законным хозяевам. В случае, если потерянная вещь не найдена сотрудниками, исполнитель должен лично сообщить о пропаже в местные органы управления или отдел полиции.

Согласно закону, недостаток в предоставленной услуге – ее неполное соответствие установленным нормам. Также если услуга не соответствует обещанному конечному результату или цели, поставленной перед исполнителем, она тоже будет считаться некачественной.

Если заказчик полагает, что предоставленная услуга была некачественной, он вправе потребовать:

1. Бесплатного устранения обнаруженных дефектов;
2. Снижения стоимости услуги.

Исходя из общеустановленных правил, потребитель должен устранить дефекты в услуге в течение часа после предъявления требований от заказчика.

В случае если предъявленные недостатки устранены не были, а

также исполнитель нарушает пункты договора, заказчик может расторгнуть соглашение сторон и потребовать возмещения полной стоимости.

Если клиент требует предоставления скидки на некачественные услуги или возмещения ущерба, исполнитель обязан удовлетворить данное требование в течение 10 суток.

Стоит помнить том, что даже в том случае, если все требования, выдвинутые заказчиком, были удовлетворены, а недостатки устранены, с исполнителя не снимается ответственность за уплату штрафных санкций.

Если отель нарушает сроки исполнения требований клиента, то исполнитель обязан выплатить неустойку в размере 3% от полной стоимости проживания в гостинице в сутки за каждый час просрочки или же 3% от цены на ту или иную услугу.

В случае нарушения сроков бронирования номеров, исполнитель обязан выплатить штраф в размере 3% от стоимости забронированного номера в сутки за каждый день просрочки.