

Гостиничные услуги, как заключить договор и внести изменения

*Материал подготовила юрисконсульт
филиала ФБУЗ «Центр гигиены и
эпидемиологии в Омской области
в Исилькульском районе»
Золотова Елена Викторовна*

Гостиничные услуги предоставляются исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме. Договор, заключаемый с потребителем или с заказчиком - физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором. («Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утв. Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853, далее Правила)

Договор на оказания гостиничных услуг должен содержать(пункт 13 Правил):

- а) наименование исполнителя, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика - для юридических лиц, фамилию, имя, отчество (при наличии) исполнителя, основной государственный регистрационный номер индивидуального предпринимателя и идентификационный номер налогоплательщика - для индивидуальных предпринимателей, наименование исполнителя, номер записи об аккредитации, идентификационный номер налогоплательщика, код причины постановки на учет - для филиала иностранного юридического лица, включенного в государственный реестр аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц;
- б) сведения о заказчике (фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица и сведения о документе, удостоверяющем его личность, оформленном в установленном порядке);



- в) сведения о виде гостиницы, категории гостиницы, указанной в свидетельстве о присвоении гостиницы определенной категории, предоставляемом номере (месте в номере) и об адресе гостиницы;
- г) сведения о категории номера, цене номера (места в номере), количестве номеров (мест в номере);
- д) период проживания в гостинице;
- е) время заезда и время выезда (расчетный час);
- ж) иные необходимые сведения (по усмотрению исполнителя).

Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 2 сторонами, или подтверждения исполнителем заявки, направленной заказчиком (потребителем) исполнителю, а также в случае совершения заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата заказчиком (потребителем) соответствующей суммы исполнителю). Форма и порядок направления заявки устанавливаются исполнителем, при этом такой порядок должен обеспечивать возможность установить, что заявка исходит от заказчика или потребителя. (пункт 14 Правил)

Исполнитель при наличии в указанные в заявке даты свободных номеров (мест в номере), соответствующих заявке заказчика (потребителя), направляет заказчику (потребителю) уведомление, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), категории заказанного номера и цене номера (места в номере), сроках проживания в гостинице, об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые исполнителем. В этом случае договор считается заключенным с момента получения заказчиком (потребителем) подтверждения бронирования.

Исполнитель вправе применять в гостинице следующие виды бронирования:

а) гарантированное бронирование - вид бронирования, 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 или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается;

б) негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего договор прекращается.(пункт 16 Правил)

Исполнитель вправе отказать в заключения договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет перед заказчиком (потребителем) ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

В качестве доказательств неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору потребитель может использовать аудио-, фото и видео- съемку, требовать составления актов, самому составлять акты, собирать свидетельские показания. На основании собранных документов потребитель оформляет требование о защите прав потребителей.



Контроль за соблюдением Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. Потребитель имеет право подать жалобу о нарушении своих прав в вышеуказанную службу, а так же может обратиться за защитой своих прав в суд, если в досудебном порядке требование потребителя не удовлетворены.(пункты 31-35 Правил).

На основании пункта 1 статьи 29 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" в случае обнаружения недостатков оказанной услуги потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- безвозмездного повторного оказания услуги,
- возмещения понесенных потребителем расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами. Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, о повторном оказании услуги не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания оказания услуги.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.



В случае отказа потребителю в удовлетворении претензии в досудебном порядке, он имеет право обратиться в суд.

**По вопросам, связанным с защитой прав потребителей, обращайтесь в Консультационный пункт, расположенный г. Исилькуль ул. Ермалаева 49 тел. (38173) 21-262, 8-913-62-68-812
Юрисконсульт Золотова Е.В.**