**О гостиничных услугах**

Предоставление гостиничных услуг допускается только при наличии **свидетельства о присвоении гостинице соответствующей категории**, предусмотренной системой классификации гостиниц и иных средств размещения, утвержденной Министерством культуры Российской Федерации (Приказ от 11 июля 2014 года N 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями»).

**Общие обязательные требования**, которые обязаны соблюдать гостиницы любой категории, это:

Обязательное наличие вывески, с указанием:

- для юридического лица - наименование, адреса и режима работы;

- для индивидуально предпринимателя - фамилии, имени, отчества, адреса места осуществления деятельности и режима работы, а также государственная регистрация и наименование зарегистрировавшего его органа.

В доступном месте, например, в холле гостиницы, а также на сайте гостиницы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", должна быть представлена информация:

**Правила проживания и перечень оказываемых услуг в гостинице**

**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**

**Перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере)**

**Сведения о форме и порядке оплаты гостиничных услуг**

**Перечень и цена иных платных услуг, оказываемых в гостинице 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**

**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**

В каждом номере обеспечить наличие Правил проживания и пользования гостиничными услугами, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

Бронирование осуществляется в любой форме, как путем составления документа, подписанного потребителем и представителем гостиницы, так и путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи.

Бронирование может быть гарантированным, т.е. гостиница будет ожидать потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае опоздания или незаезда потребителя взимается плата за фактический простой номера (места в номере), **но не более чем за сутки**. При опоздании потребителя более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.

При негарантированном бронировании гостиница будет ожидать потребителя до определенного часа, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

Потребитель всегда может аннулировать заявку. Порядок и форма отказа от бронирования должна быть доведена до сведения потребителя.

При заселении в отель, в случае отсутствия у потребителя документа, подтверждающего личность, будь то общегражданский или заграничный паспорт, свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста, разрешения на временное проживание лица без гражданства или вида на жительство лица без гражданства, администрация вправе отказать потребителю в заселении.

При заселении потребителю должны **выдать договор**, в котором указано:

**наименование исполнителя (для индивидуальных предпринимателей - фамилию, имя, отчество (если имеется), сведения о государственной регистрации**

**сведения о заказчике (потребителе)**

**сведения о предоставляемом номере (месте в номере)**

**цену номера**

**период проживания в гостинице**

Разница между временем выезда из номера и заезда не может составлять более 2 часов.

Оплата проживания может быть как посуточная, так и почасовая.

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

**Обязательными бесплатными услугами для гостиниц любой категории является**:

**вызов скорой помощи, других специальных служб**

**пользование медицинской аптечкой**

**доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении**

**побудка к определенному времени**

**предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.**

При осуществлении расчетов исполнитель обязан выдать потребителю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.