***Гостиничные услуги: как выбрать хороший отель, чтобы не испортить отпуск***

Выбор отеля – важный шаг при планировании отдыха, который может повлиять на общее впечатление о нем. На какие ключевые моменты рекомендуют обратить внимание специалисты по защите прав потребителей?

**Репутация отеля**

Прочитайте отзывы на различных сайтах бронирования и агрегаторах для понимания качества обслуживания, состояния номеров и других важных аспектов. Зайдите на сайт отеля и внимательно изучите информацию о нем.

**Информация об услугах**

На сайте отеля, вывеске около входа в отель или в предназначенном для оформления документов помещении должна быть размещена обязательная информация:

• об исполнителе, в том числе его контактный номер телефона;

• о присвоенной гостинице категории («звездность»), о номере и дате выдачи свидетельства о присвоении категории, о выдавшей его аккредитованной организации, а также о приостановлении действия этого свидетельства;

• о перечне услуг, входящих в цену номера (места в номере);

• о форме и порядке оплаты гостиничных услуг;

• о перечне и цене услуг, оказываемых за отдельную плату, условиях их приобретения и оплаты;

• о времени заезда и выезда из гостиницы.

**Уровень комфорта**

Предоставление гостиничных услуг разрешено только при условии наличия действующего свидетельства о классификации средства размещения (отеля). Состав услуг определяется «Положением о классификации средств размещения, в зависимости от вида и категории гостиницы» (Постановление Правительства РФ от 27.12.2024 г. № 1951). Сведения о классифицированных средствах размещения содержаться [на сайте Росаккредитации](http://tourism.fsa.gov.ru/).

Решите, насколько важно удобство и близость отеля к основным достопримечательностям и транспортным узлам.

**Возможный бюджет**

Сравните цены на нескольких сайтах бронирования и обратите внимание на возможные скидки или акции. Будьте осторожны с предложениями, которые кажутся слишком хорошими, чтобы быть правдой.

Потребителю должны предоставлять бесплатно следующие услуги:

* вызов скорой помощи;
* пользование медицинской аптечкой;
* доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю;
* побудка к определенному времени;
* предоставление кипятка;
* иные услуги по усмотрению исполнителя.

Без согласия потребителя оказывать какие-либо платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере), сотрудники отеля не вправе.

Потребитель обязан оплатить услуги в сроки и в порядке, которые указаны в договоре.

**Безопасность**

Проверьте, есть ли в гостинице системы безопасности: видеонаблюдение, сейфы в номерах. Отель (исполнитель) отвечает за сохранность вещей потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Перед бронированием лучше связаться с гостиницей напрямую. Это поможет убедиться в надежности и узнать ответы на интересующие вопросы. Если при выборе гостиницы что-то кажется подозрительным, лучше продолжить поиск и найти альтернативу.

**Заключение договора**

Договор заключают одним из способов:

* составлением и подписанием обеими сторонами хотя бы одного документа, в том числе электронного;
* подтверждением исполнителем заявки, в случае онлайн бронирования (форму и порядок устанавливает исполнитель);
* внесением оплаты/предоплаты.

В гостиницу заселяют при предоставлении документа, удостоверяющего личность: паспорта гражданина РФ или иностранного гражданина, свидетельства о рождении для детей до 14 лет или разрешения на временное проживание (вид на жительство) для лиц без гражданства.

Для заселении детей до 14 лет необходимо предоставить документы, удостоверяющие личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или сопровождающего лица (при условии предоставления нотариально заверенного согласия одного из законных представителей), а также свидетельств о рождении несовершеннолетнего.

Граждан Российской Федерации заселить в гостиницу также могут при помощи идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы.

Заказчик вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

**Ответственность сторон**

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

Вред, причиненный жизни или здоровью заказчика в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих требованиям или условиям договора, подлежит возмещению в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Заказчик несет ответственность и возмещает реальный ущерб в случае нарушения обязательств по договору, а также утраты или повреждения по его вине имущества гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и «Правилами предоставления гостиничных услуг».

*Если вы столкнулись с нарушением своих прав, рекомендуем обращаться к специалистам, в том числе в*[*консультационные пункты для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области»*](https://xn--66-1lc2c.xn--p1ai/conspunkt)*,*[*общественные организации*](http://www.66.rospotrebnadzor.ru/337/-/asset_publisher/RF3d/content/%D1%87%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D1%8B-%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%81%D1%83%D0%BB%D1%8C%D1%82%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE-%D1%81%D0%BE%D0%B2%D0%B5%D1%82%D0%B0-%D0%BE%D1%82-%D0%BD%D0%B5%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%BC%D0%B5%D1%80%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B8%D1%85-%D0%BE%D1%80%D0%B3%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B7%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B8-%D1%81%D0%B2%D0%B5%D1%80%D0%B4%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D1%81%D0%BA%D0%BE%D0%B8-%D0%BE%D0%B1%D0%BB%D0%B0%D1%81%D1%82%D0%B8-%D0%BD%D0%B0-2019-04-10?redirect=http%3A%2F%2Fwww.66.rospotrebnadzor.ru%2F337%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_RF3d%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-1%26p_p_col_count%3D1)*и надежные юридические фирмы, имеющие положительные рекомендации.*