

Вопросы бронирования, отказа от бронирования в преддверии летнего курортного сезона

В преддверии летнего курортного сезона наиболее актуальной темой становится тема отдыха. Многие из граждан едут отдыхать и очень часто размещаются в гостиницах и приравненных к ним средствах размещения населения. В связи, с чем хотелось бы более детально остановиться на теме правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации и вопросах бронирования отдыха.

Отношения в области предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации регулируются Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853 (далее - Правила), которые разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 (далее - Закон РФ).

Правилами установлен порядок предоставления информации об услугах, порядок оформления проживания в гостинице и оплаты услуг, порядок предоставления услуг. Определены права и ответственность исполнителя и потребителя.

Согласно Правилам, исполнитель обязан довести до сведения потребителя посредством размещения в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей, а также иными способами, в том числе на сайте гостиницы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информацию об оказываемых им услугах, 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 форме и порядке оплаты гостиничных услуг и др. информацию.

Указанная информация располагается в доступном для посетителей месте и оформляется таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с ней неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени гостиницы. Если данная информация размещена на сайте, важно обратить внимание какой вид бронирования предлагает средство размещения.

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.

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.

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

Потребитель вправе расторгнуть договор на оказание услуги в любое время, уплатив исполнителю часть цены пропорционально части оказанной услуги, до получения извещения о расторжении договора и возместив исполнителю расходы, произведенные им до этого момента в целях исполнения договора, если они не входят в указанную часть услуги (ст. 32 Закона РФ).

По определению, данному в Международном стандарте ИСО 8402-94, качество услуги - это совокупность характеристик услуги, которые передают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности. Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации качество предоставляемых услуг должно соответствовать условиям договора и требованиям, обычно предъявляемым к этим услугам.

При обнаружении недостатков оказания услуги потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков;
- соответственного уменьшения цены за оказанную услугу.

Требования потребителя об уменьшении цены оказанной услуги, а также о возмещении убытков, причиненных расторжением договора на предоставление услуг, подлежат удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

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

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков при оказании услуг не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания оказания услуги.

За нарушение сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый час (день, если срок определен в днях) просрочки (пени) в размере 3 процентов суточной цены номера (места в номере) или цены отдельной услуги, если ее можно определить.

Если исполнитель нарушил сроки начала оказания услуг по договору на бронирование мест в гостинице, потребитель по своему выбору вправе:

- назначить исполнителю новый срок;
- потребовать уменьшения цены за оказание услуги;
- расторгнуть договор об оказании услуги.



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

Назначенные потребителем сроки оказания услуги указываются в договоре об оказании услуги.

При расторжении потребителем договора об оказании услуги по договору на бронирование мест в гостинице исполнитель вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе оказания услуги, а также платы за оказанную услугу, за исключением случая, если потребитель принял оказанную услугу.

Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный потребителю нарушением прав потребителя.

В случае нарушения исполнителем Правил защита прав потребителей, предусмотренных законодательством Российской Федерации, осуществляется в порядке, установленном Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Согласно ст. 17 Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 защита прав потребителей, связанная с возмещением имущественного вреда, а также компенсации морального вреда осуществляется судом. Дела по искам, связанным с нарушением прав потребителей, в силу пункта 1 статьи 11 ГК РФ, статьи 17 Закона № 2300-1, статьи 5 и пункта 1 части 1 статьи 22 ГПК подведомственны судам общей юрисдикции.

