**Предоставление услуг без дополнительной оплаты**

Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

а) вызов скорой помощи, других специальных служб;

б) пользование медицинской аптечкой;

в) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;

г) побудка к определенному времени;

д) предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;

е) иные услуги по усмотрению исполнителя.

**Управление Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу расположено по адресу: 191025, Санкт-Петербург, ул. Стремянная, д.19, тел. (812)712-29-81.**

**Получить консультации по возникающим вопросам защиты прав потребителей Вы можете лично на приеме в Консультационном центре для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Санкт-Петербург» в Санкт-Петербурге по адресу: ул. М. Садовая, д.1, тел.571-62-00 и в консультационных пунктах по адресам:**

**г. Колпино, ул. В. Слуцкой, д. 36, тел.469-34-61;**

**ул. Карпинского, д. 27, тел.298-00-55;**

**ул. Л. Молдагуловой, д. 5, тел.244-17-30;**

**ул. Моховая, д. 11, тел. 275-88-87;**

**Серебристый б-р, д. 18, тел. 349-36-35;**

**ул. Отважных, д. 6, тел. 736-94-46**

**Время проведения консультаций:с 9.00 до 17.00**

**(перерыв – с 13.00 до 14.00).**

**ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

****

**Условия предоставления гостиничных услуг**

Договор с потребителем на предоставление гостиничных услуг является публичным.

Исполнитель вправе осуществлять бронирование в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя или заказчика. Форма заявки устанавливается исполнителем. Бронирование считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) уведомления, содержащего сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), категории (виде) заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в гостинице, а также иные сведения, определяемые исполнителем.

Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку. Порядок и форма отказа от бронирования устанавливаются исполнителем.

Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

Договор заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке.

Договор заключается между потребителем и исполнителем путем составления документа, подписанного двумя сторонами, который должен содержать:

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

б) сведения о заказчике (потребителе);

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

г) цену номера (места в номере);

д) период проживания в гостинице;

е) иные необходимые сведения (по усмотрению исполнителя).

**Обслуживание в гостинице**

Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать в местах оказания гостиничных услуг правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами, не противоречащие законодательству Российской Федерации, а потребитель обязан соблюдать установленные правила.

Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

В малом средстве размещения исполнитель вправе самостоятельно устанавливать время обслуживания потребителей.

Заезд в гостиницу и выезд из гостиницы потребителя осуществляются с учетом расчетного часа, который устанавливается в 12 часов текущих суток по местному времени. Время заезда устанавливается исполнителем. Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять более 2 часов.

Исполнитель вправе установить предельный срок проживания в гостинице, одинаковый для всех потребителей.

**Плата за проживание**

 Цена номера (места в номере), перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере), а также порядок и способы оплаты номера (места в номере) устанавливаются исполнителем. Исполнителем может быть установлена посуточная и (или) почасовая оплата проживания.

В случае если в соответствии с законодательством Российской Федерации вводится государственное регулирование стоимости гостиничных услуг (гостиничного обслуживания) в период проведения мероприятий (церемоний), стоимость гостиничных услуг не может превышать максимально установленной стоимости для данной категории гостиницы.

Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме после их оказания потребителю.

С согласия потребителя (заказчика) оплата гостиничных услуг может быть произведена при заключении договора в полном объеме или частично.

При осуществлении расчетов с потребителем исполнитель выдает потребителю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с расчетным часом.

В случае задержки выезда потребителя после установленного расчетного часа плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем.

При размещении потребителя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.