

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ НЕДОСТАТКОВ

Если обнаружен недостаток выполненной работы (оказанной услуги), потребитель вправе потребовать:

- ▶ безвозмездного устранения недостатков услуги;
- ▶ уменьшения цены услуги;
- ▶ возмещения понесенных расходов по устранению недостатков услуги своими силами или третьими лицами;
- ▶ отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков если:

✓ в установленный договором срок недостатки услуги не устранены исполнителем;

✓ обнаружены существенные недостатки услуги или иные существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной услуги.

СРОКИ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ТРЕБОВАНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ

ТРЕБОВАНИЯ	СРОКИ	ПОЛОЖЕНИЕ ЗАКОНА
Безвозмездное устранение недостатков	В разумный срок, назначенный потребителем	ст. 30 Закона о защите прав потребителей
Возврат денежных средств за услугу	10 дней с момента предъявления	п.1 ст. 31 Закона о защите прав потребителей
Уменьшение цены услуги	10 дней с момента предъявления	п.1 ст. 31 Закона о защите прав потребителей
Возмещение расходов по устранению недостатков услуги своими силами или третьими лицами	10 дней с момента предъявления	п.1 ст. 31 Закона о защите прав потребителей

За нарушение указанных сроков потребителю выплачивается неустойка (пеня) в размере 3 % цены услуги за каждый просроченный день (час, если срок определен в часах).

ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ КОНСУЛЬТАЦИИ И СОСТАВЛЕНИЯ
ПРОЕКТА ДОСУДЕБНОЙ ПРЕТЕНЗИИ ПОТРЕБИТЕЛИ
МОГУТ ОБРАТИТЬСЯ В ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОМИТЕТ
РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН ПО ТОРГОВЛЕ И ЗАЩИТЕ
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПО АДРЕСУ

📍 450008, г. Уфа, ул. Цюрупы, 13, кабинет 703
☎ 8 (347) 218-09-78
телефон «горячей линии»

🕒 с 9.00 до 18.00 часов по будням,
перерыв с 13.00 до 14.00 часов



Государственный комитет Республики Башкортостан
по торговле и защите прав потребителей

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ

О ЧЕМ ДОЛЖЕН ЗНАТЬ ПОТРЕБИТЕЛЬ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ



Уфа – 2019

Гостиничные услуги – комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем.

Предоставление гостиничных услуг допускается только при наличии свидетельства о присвоении гостинице соответствующей категории, предусмотренной системой классификации гостиниц и иных средств размещения, утвержденной Министерством экономического развития Российской Федерации.

О ЧЕМ ВАС ДОЛЖНЫ ПРОИНФОРМИРОВАТЬ

На вывеске, расположенной около входа в гостиницу, или в помещении гостиницы должна быть размещена информация:

- ▶ наименование и фирменное наименование (если имеется), адрес и режим работы – для юридического лица;
- ▶ ФИО (если имеется), адрес места осуществления деятельности индивидуального предпринимателя, режим работы, а также государственная регистрация и наименование зарегистрировавшего его органа – для индивидуального предпринимателя.

В помещении гостиницы и на сайте гостиницы в сети Интернет должна быть размещена информация, указанная в п. 9 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, в том числе:

- ▶ сведения о государственной регистрации в налоговом органе (ЕГРЮЛ или ЕГРИП);
- ▶ сведения о вышестоящей организации (при наличии);
- ▶ категории номеров гостиницы и цена номеров (места в номере);

- ▶ перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере);
- ▶ сведения о форме и порядке оплаты гостиничных услуг;
- ▶ перечень и цена иных платных услуг, оказываемых исполнителем 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 исполнителем;
- ▶ сведения о времени заезда (выезда) из гостиницы;
- ▶ сведения о правилах проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами.

Указанная информация доводится до сведения потребителей на русском языке и дополнительно, по усмотрению исполнителя, – на государственных языках субъектов Российской Федерации, родных языках народов Российской Федерации и иностранных языках.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

Договор заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность.



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

- ✓ наименование исполнителя (для индивидуальных предпринимателей – ФИО) (если имеется), сведения о государственной регистрации;
- ✓ сведения о заказчике (потребителе);
- ✓ сведения о предоставляемом номере (месте в номере);
- ✓ цену номера (места в номере);
- ✓ период проживания в гостинице;
- ✓ иные необходимые сведения (по усмотрению исполнителя).

ВНИМАНИЕ!

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

Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, если потребитель нарушает условия договора, при этом потребитель возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы.

Ответственность исполнителя и потребителя

Исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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