

В разгар отпускного сезона многие отправляются в путешествия и пользуются услугами гостиниц, отелей и гостевых домов. Чтобы отдых не был омрачен неприятными сюрпризами, Роспотребнадзор рекомендует заранее ознакомиться с правилами предоставления гостиничных услуг и внимательно осмотреть номер сразу после заселения.

Прежде всего убедитесь, что объект размещения работает законно. На стойке регистрации или в номере должна быть размещена информация о гостинице, сведения об исполнителе услуг, перечень услуг, включенных в стоимость проживания, а также правила проживания и пользования гостиницей. Эти сведения должны быть доступны каждому гостю.

После получения ключей не спешите распаковывать вещи. Внимательно осмотрите номер и убедитесь, что его состояние соответствует заявленным условиям.

Особое внимание уделите следующим моментам:

-

Постельное белье и полотенца должны быть чистыми, сухими, свежими, без пятен, волос, посторонних запахов и признаков предыдущего использования. Запах сырости или плесени может свидетельствовать о нарушении санитарных требований при стирке и хранении белья.

-

Проверьте чистоту ванной комнаты, душевой кабины, раковины и санитарно-технического оборудования. Поверхности должны быть чистыми, без загрязнений и следов плесени.

-

Убедитесь, что в номере имеются индивидуальные средства гигиены, если их предоставление предусмотрено категорией гостиницы.

-

Сверьте фактическое оснащение номера с условиями бронирования: количество комнат, наличие балкона, сейфа, мини-бара, кондиционера, заявленного вида из окна и других услуг.

-

Осмотрите углы помещения, пространство под кроватью, прикроватные тумбочки, мягкую мебель и плинтусы. Следует обратить внимание на возможное наличие насекомых или следов их жизнедеятельности.

Если обнаружены недостатки

Если номер не соответствует заявленной категории, в нем имеются неисправности или санитарное состояние вызывает сомнения, потребитель имеет право самостоятельно выбрать способ защиты своих прав. Можно потребовать:

-

безвозмездно устранить выявленные недостатки в максимально короткий срок;

-

предоставить другой номер аналогичной категории, отвечающий условиям договора;

-

соразмерно уменьшить стоимость оказанной услуги;

-

отказаться от исполнения договора на оказание гостиничных услуг и потребовать полного возмещения причиненных убытков.

Если администрация гостиницы отказывается выполнить законные требования потребителя, следует обратиться в территориальный орган Роспотребнадзора или направить обращение через официальный сайт ведомства. Своевременное обращение поможет защитить ваши права и способствует повышению качества предоставляемых гостиничных услуг.