



# Чек-лист: что важно знать о бронировании гостиницы

Из курса Учебника Т—Ж  
«Как путешествовать по России»

## Что важно помнить о правилах отмены брони

- Полностью невозвратная бронь гостиниц в России незаконна
- Если гость отменил бронь до дня заезда, гостиница или агрегатор обязаны вернуть ему деньги
- Если гость не отменил бронь до дня заезда, отель может удержать плату только за первые сутки проживания
- Гостиница может удержать плату за специфические услуги или товары, которые гость заказал, а администрация успела оплатить. Все это надо подтвердить документально

 **Если в номере есть поломки или клиенту не оказали обещанные услуги,** поговорите с администрацией гостиницы. Попросите, чтобы она по вашему выбору:

- Бесплатно устранила недостаток
- Сделала скидку
- Компенсировала расходы
- Вернула оплату — если проблема существенная или ее вовремя не устранили

## Если это не помогает

- Снимите недостатки на фото и/или видео
- Сохраните чеки об оплате
- Составьте акт о несоответствии услуг заявленным и потребуйте, чтобы гостиница его подписала, или снимите отказ на видео
- Подайте досудебную претензию и обратитесь в суд

