საქართველოს ეკონომიკის მინისტრის

ბრძანება №134

1996 წლის 19 დეკემბერი

თბილისი

საქართველოს კანონის „მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ" და

საქართველოს პრეზიდენტის 1996 წლის 13 სექტემბრის №596 ბრძანებულების შესაბამისად დამტკიცდეს „სასტუმროებში გაწეული მომსახურების წ ე ს ი"

I. ზოგადი დებულებები

1.1. საქართველოს სასტუმროებში გაწეული მომსახურების წესი შემუშავებულია საქართველოს კანონის – „მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ" საფუძველზე და არეგულირებს ურთიერთობებს მომხმარებლებსა (სასტუმროში მცხოვრები მოქალაქეები, ან ის მოქალაქეები, რომლებსაც გადაწყვეტილი აქვთ ისარგებლონ სასტუმროს მომსახურებით) და სასტუმროებში მომსახურების შემსრულებელ პირებს, (სასტუმროები, სასტუმროების გაერთიანებები, მოტელები, ინდივიდუალური-

მეწარმეები, რომლებიც ახორციელებენ სასტუმრო – მომსახურებას, შემდგომში – სასტუმრო).

1.2. სასტუმრო განკუთვნილია მოქალაქეთა საცხოვრებლად განუსაზღვრელი ვადით, მიუხედავად მათი საცხოვრებელი ადგილისა.

1.3. სასტუმროს მუშაობის რეჟიმი სადღეღამისოა.

II. სასტუმროში ნომრის დაჯავშნის, გაფორმებისა და საცხოვრებელი ქირის გადახდის წესი

2.1. მოქალაქეზე ნომერი ან ადგილი სასტუმროში გაფორმდება (მიეცემა) მხოლოდ პასპორტის ან სხვა პირადობის დამადასტურებელი საბუთის წარდგენის შემთხვევაში.

სამხედრო პირებზე - პირადობის მოწმობის ან სამხედრო ბილეთის წარდგენისას.

2.2. მომხმარებლის სურვილით, დაიშვება ერთ პირზე ორ ან მეტ ადგილიან ნომრის მიცემა, ამ ნომრის სრული ღირებულების გადახდით.

2.3. შემსრულებელს უფლება აქვს დადოს ხელშეკრულება ადგილების დაჯავშნაზე, მიიღოს განაცხადი დაჯავშნაზე იურიდიული და ფიზიკური პირისაგან წერილობითი ან ზეპირი სახით.

2.4. სასტუმროებში ცხოვრებასა და მომსახურებაზე ფასის გადახდა ხდება თავისუფალი (სახელშეკრულებო) ფასებით და დგინდება შემსრულებლის (მესაკუთრის) მიერ სასტუმროს კატეგორიისა და მომსახურების დონის მიხედვით. აუცილებელ შემთხვევებში შეიძლება დადგენილი იქნეს სასტუმროში ცხოვრების ერთი საათის ღირებულება (ფასი).

სასტუმროში ცხოვრების ფასის გადახდის ვადები, ფორმები და მომსახურება დგინდება შემსრულებლის (მესაკუთრის) მიერ.

2.5. ბავშვები 7 წლამდე, რომლებიც ცხოვრობენ სასტუმროში ადგილის გარეშე ქირას არ იხდიან.

2.6. ცხოვრების ქირის გადახდის გაფორმების წესი დგინდება შემსრულებლის (მესაკუთრის) მიერ.

III. მომხმარებელთა უფლება-მოვალეობანი

3.1. სასტუმროში ურიგოდ მოთავსების უფლებით სარგებლობენ:

უშიშროების სამსახურის თანამშრომლები, პროკურატურის მუშაკები, შინაგან საქმეთა ორგანოების თანამშრომლები, იუსტიციისა და სასამართლო ორგანოების მუშაკები, საფელდეგერო კავშირი, საგადასახადო სამსახური, სამთავრობო კავშირის ინფორმაციის ორგანოების თანამშრომლები სამსახურებრივი მოვალეობის შესრულების დროს);

პირველი ჯგუფის ინვალიდები და მათი თანმხლები პირები (არაუმეტეს ერთი კაცისა);

3.2. მოქალაქეთა სხვა კატეგორიები მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად, ომის მონაწილენი, მეორე და მესამე ჯგუფის ინვალიდები და მათი თანმხლები პირები სასტუმროში მოთავსდებიან პირველ რიგში, ადგილის გამოთავისუფლებისთანავე.

3.3. მომხმარებელი ვალდებულია:

დაიცვას შემსრულებლის მიერ სასტუმროში დადგენილი ცხოვრების წესი;

დაიცვას სისუფთავე;

მკაცრად დაიცვას სახანძრო უსაფრთხოების წესები;

ნომრიდან გასვლისას დაკეტოს კარები და ჩააბაროს გასაღები;

აანაზღაუროს დანაკლისი დაკარგვის ან სასტუმროს ქონების დაზიანების შემთხვევაში არსებული კანონმდებლობის შესაბამისად.

3.4. მომხმარებელს გაწეული მომსახურებაში ნაკლოვანების აღმოჩენისას უფლება აქვს შეხედულებისამებრ მოითხოვოს;

უსასყიდლოდ აღმოფხვრან ნაკლოვანებები გაწეული მომსახურებაში;

გაწეულ მომსახურებაზე გადასახადის სათანადო შემცირება;

მომხმარებელი უფლებამოსილია დაარღვიოს ხელშეკრულება და მოითხოვოს ზარალის ანაზღაურება, თუ შემსრულებლის მიერ ერთი საათის განმავლობაში არ იქნა აღმოფხვრილი ნაკლოვანებების გაწეული მომსახურებაში მომხმარებელს უფლება აქვს დაარღვიოს ხელშეკრულება, თუ მან აღმოაჩინა არსებითი ნაკლოვანებები გაწეულ მომსახურებაში ან ხელშეკრულების სხვა პირობების გვერდის ავლა.

3.5. სასტუმროში განლაგებული საზოგადოებრივი კვების, კავშირგაბმულობის საყოფაცხოვრებო მომსახურების საწარმოები სასტუმროს მცხოვრებლებს ემსახურებიან დადგენილი წესის შესაბამისად.

IV. შემსრულებლის მოვალეობები და პასუხისმგებლობა

4.1. სასტუმროს მომსახურების დონე უნდა აკმაყოფილებდეს მინიჭებული კატეგორიას.

4.2. შემსრულებელი, სასტუმროში ცხოვრების გაფორმებისას, ვალდებულია მომხმარებელს მიაწოდოს ინფორმაცია ძირითად და დამატებით მომსახურებაზე, აგრეთვე გაწეული მომსახურებისათვის ფასის გადახდის ფორმასა და წესზე.

4.3. ინფორმაცია თავსდება თვალსაჩინო ადგილას შენობაში, სადაც ფორმდება სასტუმროში ცხოვრება და აუცილებლად უნდა შეიცავდეს:

მომსახურების გაწევის წესებს სასტუმროში;

ამონაწერს სახელმწიფო სტანდარტიდან;

ნომრის ღირებულებას (ადგილი ნომერში);

ცნობებს სასტუმროში განთავსებული კვების, კავშირგაბმულობის, საყოფაცხოვრებო მომსახურების საწარმოების მუშაობაზე;

დამატებითი მომსახურების ჩამონათვალს და მათ ღირებულებას;

ლიცენზიას მომსახურების გაწევის უფლებაზე;

ცნობებს შემსრულებელზე (მესაკუთრეზე) იურიდიულ მისამართს და ტელეფონს;

ცნობებს ადგილობრივ ადმინისტრაციასთან არსებულ მომხმარებელთა უფლებების დაცვის ორგანოების შესახებ;

4.4. თეთრეულის, პირსახოცის და ტუალეტის საგნების ცვლა ხდება სასტუმროს კატეგორიის მიხედვით, მაგრამ არანაკლებ კვირაში 2-ჯერ.

4.5. შემსრულებლის მოვალეობებში შედის მოქალაქეთა უზრუნველყოფა შემდეგი სახის უფასო მომსახურებით:

სასწრაფო დახმარების გამოძახება;

სამედიცინო აფთიაქის გამოყენება;

მიღებული კორესპონდენციის ნომერში მიტანა,

გაღვიძება განსაზღვრულ დროზე;

ადუღებული წყლის, ნემსის, ძაფის, ჭურჭლის ერთი კომპლექტის, მაგიდის სერვირების საგნების (დანა-ჩანგლის) მიცემა;

4.6. შემსრულებელი მომხმარებელს სთავაზობს დამატებით ფასიან მომსახურებას, მომხმარებლის სურვილის შემთხვევაში.

4.7. შემსრულებელი აძლევს მცხოვრებლებს ნომერში მყოფი პირადი ნივთების დაცვის გარანტიას, სასტუმროში ცხოვრების წესის დაცვის პირობით.

იმ შემთხვევაში თუ მომხმარებელს დარჩა პირადი ნივთები ნომერში, შემსრულებელი უზრუნველყოფს მათ დაბრუნებას მფლობელისათვის თუ მფლობელი ვერ მოიძებნა, დავიწყებული ნივთები, ექვსი თვის შემდეგ, რეალიზებული იქნება შემსრულებლის მიერ საკომისიო სავაჭრო ქსელში.

4.8. შემსრულებელი ვალდებულია დააკმაყოფილოს მომხმარებლის მოთხოვნა და მისცეს მას შეფასება-დახასიათების წიგნი.

4.9. მოთხოვნები და საჩივრების შემსრულებლის მიერ განიხილება დაუყოვნებლივ, მაგრამ არაუგვიანეს ერთი თვისა საჩივრის წარდგენიდან.

4.10. თუ ერთი საათის მანძილზე არ იქნა აღმოფხვრილი ნაკლოვანებები გაწეულ მომსახურებაში, შემსრულებელი ვალდებულია გადაუხადოს მომხმარებელს პირგასამტეხლო ხელშეკრულებით განსაზღვრული ოდენობით.

V. კონტროლი

5.1. წინამდებარე წესის დაცვაზე კონტროლს ახორციელებენ აღმასრულებელი ხელისუფლების შესაბამისი ორგანოები თავიანთი კომპეტენციის ფარგლებში.

„მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონის 30-ე მუხლის თანახმად, მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ საქართველოს კანონმდებლობის შესრულების სახელმწიფო კონტროლს ახორციელებს საქართველოს ანტიმონოპოლიური სამსახური.